

**TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP PROGRAM
LATIHAN DAN JASA LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH
PERSONAL TRAINER SEKABUPATEN SLEMAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Olahraga



Oleh
Ma'arif Hadang Prasetya Widodo
09603141011

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
April 2014**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Oleh *Personal Trainer* Se-Kabupaten Sleman” yang disusun oleh Ma’arif Hadang Prasetya Widodo, NIM 09603141011 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, April 2014
Pembimbing



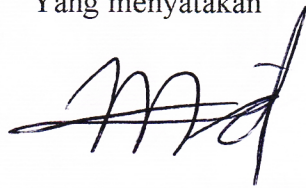
Fatkurahman Arjuna, M.Or
NIP 198303132010121005

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, April 2014
Yang menyatakan




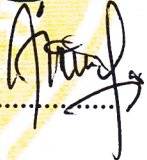


Ma'arif Hadang Prasetya Widodo
NIM 09603141011

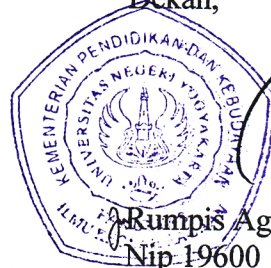
PENGESAHAN


Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Oleh *Personal Trainer* Se-Kabupaten Sleman” yang disusun oleh Ma’arif Hadang Prasetya Widodo, NIM 09603141011 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 05 Mei 2014 dan dinyatakan lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Fatkurahman Arjuna, M.Or	Ketua Penguji		21/05 2014
Hadwi Prihatanto, M.Sc	Sekretaris Penguji		20/05 2014
Cerika Rismayanthi, M.Or	Penguji 1		13/05 2014
Eka Novita Indra, M.Kes	Penguji 2		19/05 2014

Yogyakarta, Mei 2014
Dekan,




Rumpis Agus Sudarko, M.S
Nip.19600 1986011 001

MOTTO

“Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan Qalam. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui”.

(Q.S Al-‘Alaq 1-5).

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga kaum itu sendiri mengubah apa yang ada pada diri mereka”

(Q.S. Ar Ra’du 11)

“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah”

(Lessing)

“Sesalu berbuat baik dan berusaha berbuat lebih baik maka akan ada kemudahan untuk mu dari semua masalah”

(Arif)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah, serta *memberikan* kelancaran dan kemudahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orang tuaku Ibu Endang dan Bapak Hari yang telah dengan tulus dan ikhlas *memberikan* pengertian, arahan, semangat dan doa yang tidak pernah berhenti.
3. Adik saya Varit yang telah *memberikan* motivasi, saran dan tenaga dalam penyusunan skripsi ini.
4. Temanku terimakasih telah *memberikan* doa, motivasi sehingga selalu membuatku menjadi seseorang yang lebih baik dan cepat untuk menyelesaikan pendidikan.

**TINGKAT KEPUASAN *MEMBER* TERHADAP PROGRAM LATIHAN
DAN JASA LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH *PERSONAL TRAINER*
SEKABUPATEN SLEMAN**

Oleh:

**Ma'arif Hadang Pasetya Widodo
09603141011**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* seKabupaten Sleman. Penelitian ini dilihat dari sudut pandang *member* dan mengetahui apa yang menyebabkan *member* merada puas.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan metode survei dengan instrumen angket. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *insidental sampling* pada *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* di Kabupaten Sleman dengan jumlah 40 orang. Untuk menganalisis data digunakan statistik deskriptif dengan persentase.

Faktor tertinggi yang mempengaruhi tingkat kepuasan *member* pada penelitian ini adalah faktor responsiveness yang terdiri dari ketanggapan dan kesiapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 responden, sebanyak 25 orang (62,50 %) menyatakan berkategori puas; sebanyak 12 orang (30 %) berkategori kurang puas, 3 orang (7,50 %) berkategori tidak puas. Berdasarkan hasil tersebut diketahui tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* se-Kabupaten Sleman berada pada kategori puas dan faktor utama yang mempengaruhi dalam sebuah pelayanan adalah komuni kasi antara *personal trainer* dan *member*.

Kata kunci: Tingkat kepuasan, program latihan dan jasa pelayanan, *personal trainer*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Oleh *Personal Trainer* Se-Kabupaten Sleman” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan pengarahan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rumpis Agus Sudarko, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah *memberikan* ijin dalam melaksanakan penelitian.
2. Bapak Yudik Prasetyo, M.Kes, selaku ketua jurusan PKR yang telah memfasilitasi dalam melaksanakan penelitian.
3. Bapak Prof. Dr. Wawan S. Suherman M.Ed, selaku pembimbing akademik, yang telah *memberikan* bimbingan dalam akademik.
4. Bapak Fatkurahman Arjuna, M.Or, selaku dosen pembimbing, yang telah *memberikan* bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah *memberikan* bekal ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Bapak dan Ibu Staff Karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.

7. Sahabat Ikora 2009 yang telah *memberikan* semangat dan bantuan
8. Pengelola *Fitness center* dan *personal trainer* Kabupaten Sleman yang telah membantu dalam pengambilan data penelitian.
9. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama penelitian hingga tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih butuh banyak masukan dan saran, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Yogyakarta, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori	8
1. Kepuasan <i>Member</i>	8
2. Program Latihan	11
3. Jasa Layanan	32
4. <i>Personal trainer</i>	34
5. <i>Personal trainer</i> di Sleman	41
B. Kerangka Berfikir	42
C. Penelitian yang Relevan	44
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	46
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	46
C. Populasi dan Sempel Penelitian	47
D. Instrument dan Teknik Pengumpulan Data	48
E. Teknik Analisis Data	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi teori, waktu dan subjek penelitian	56
1. Deskripsi Lokasi	56
2. Deskripsi Waktu Penelitian	56
3. Deskripsi Subjek Penelitian	56
B. Deskripsi Analisis Data	56
C. Pembahasan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	66
B. Implikasi Penelitian	66
C. Keterbatasan Penelitian	66
D. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Program Latihan Kebugaran	29
Tabel 2. Program Latihan Penurunan Berat Badan	30
Tabel 3. Program Latihan Penambahan Berat Badan	31
Tabel 4. Program Latihan Hipertrofi Otot atau Body Builder	32
Tabel 5. Dimensi dan Definisi Sembilan Kualitas Jasa	33
Tabel 6. Dimensi Kualitas Jasa Servqual dan Penyusunnya	34
Tabel 7. kisi-kisi angket Ujicoba	50
Tabel 8. Rangkuman hasil analisis validitas	52
Tabel 9. kisi-kisi angket Penelitian	53
Tabel 10. Skor butir pernyataan	54
Tabel 11. Kriteria Penafsiran Tingkat Kepuasan <i>Member</i> Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh <i>Personal Trainer</i> Se-Kabupaten Sleman	57
Tabel 12. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh <i>Personal Trainer</i> Se-Kabupaten Sleman	58
Tabel 13. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari faktor <i>reliability</i>	61
Tabel 14. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari faktor <i>responsiveness</i>	61
Tabel 15. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari faktor <i>tangibles</i>	62
Tabel 16. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari faktor <i>assurance</i>	62
Tabel 17. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari faktor <i>empathy</i>	62
Tabel 18. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari faktor penampilan	63
Tabel 19. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari faktor profesional	63
Tabel 20. Distribusi Tingkat Kepuasan <i>Member</i> dari program latihan.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perilaku member	11
Gambar 2. Bagan Penelitian	43
Gambar 3. Histogram Tingkat Kepuasan <i>Member</i> Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh <i>Personal Trainer</i> Sekabupaten Sleman	58
Gambar 4. Histogram Tingkat Kepuasan <i>Member</i> Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh <i>Personal Trainer</i> Sekabupaten Sleman dari setiap faktor.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Expert Judgement	70
Lampiran 2. Ijin Penelitian	72
Lampiran 3. Lokasi Pengambilan Sampel Penelitian	73
Lampiran 4. Angket Uji Coba	67
Lampiran 5. Data uji coba	79
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reabilitas	75
Lampiran 7. Angket Penelitian	79
Lampiran 8. Data Penelitian	90

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Saat ini perkembangan industri *fitness center* sangat berkembang pesat, sudah banyak pusat kebugaran yang menawarkan jasa *personal trainer* (PT). *Personal trainer* banyak bermunculan baik dari perorangan maupun dari perusahaan, hal ini karena dipengaruhi banyaknya *member fitness* yang berminat menggunakan jasa *personal trainer*. Setiap *fitness center* berlomba-lomba menawarkan jasa *personal trainer* dari perusahaan tersebut, baik dari segi pemrograman, maupun dari pelayanan yang diberikan.

Jasa *personal trainer* berkembang dikarenakan banyaknya *member* yang menginginkan lebih fokus pada latihan yang dibantu oleh seorang *trainer*. Seorang *personal trainer* ahli harus menguasai tentang nutrisi, anatomi, fisiologi, tehnik latihan beban, cara membuat *program* latihan dan tetap menjaga kualitas pelayanannya. Setiap proses latihan dalam olahraga selalu memerlukan *program* latihan, baik yang bersifat fisik maupun keterampilan. Banyak *member* yang tertarik menggunakan jasa *personal trainer*, namun hanya memilih dari penampilan saja, sehingga banyak yang kecewa karena hasil akhirnya tidak seperti yang diharapkan atau bahkan hanya sia-sia saja dan menghabiskan waktu. *Member* harus pandai memilih *personal trainer* yang tepat, baik dari layanan atau *program* yang diberikan. Carilah *personal trainer* yang telah berpengalaman dan mempunyai sertifikat

(Beachle, 2003:19). Mencari referensi dari orang yang dipercaya merupakan hal yang dapat dilakukan untuk memilih calon *personal trainer* sebelum membuat keputusan.

Program yang diberikan *personal trainer* merupakan hal yang paling utama yang dicari *member* untuk mencapai hasil yang ditargetkan, yang perlu diketahui adalah dari mana sumber *program* latihan didapat apakah dengan cara belajar sendiri, sekolah atau mengikuti sebuah pelatihan. Perkembangan jaman yang semakin maju turut mempengaruhi *program* latihan yang diberikan setiap individu *personal trainer*, yaitu penemuan metode-metode dan gerakan baru serta penyempurnaan alat-alat latihan yang lebih efektif. *Program* latihan yang diberikan sangat penting untuk mendapatkan hasil maksimal. Dalam membuat *program* seorang *personal trainer* harus mengetahui ruang lingkup latihan, prinsip latihan dan sasaran latihan. Salah satu tugas *personal trainer* adalah menggali, menyusun dan mengembangkan konsep berlatih melatih dengan memadukan antara pengalaman praktis dan pendekatan keilmuan, sehingga proses latihan dapat berlangsung tepat.

Menurut Djoko Pekik (2009: 19) untuk mencapai tujuan latihan optimal, maka perlu mengetahui prinsip-prinsip dasar dalam latihan yang memiliki peranan yang penting terhadap aspek fisiologis maupun psikologis. Prinsip-prinsip dasar tersebut adalah memilih latihan yang efektif dan aman, mengkombinasikan latihan dan pola hidup, dalam latihan harus mempunyai sasaran atau tujuan yang jelas, pembebanan harus *overload*

(beban lebih) dan *progress* (meningkat), latihan bersifat *specific* (khusus) dan *individual reversible* (kembali asal), tidak memaksakan kemampuan dan ketahanan, *continuitas* (terus dan berkelanjutan), hindari cara yang salah dan merugikan, lakukan latihan dengan urutan yang benar. Tugas *personal trainer* meliputi *program* latihan, *program* diet (pola makan), *program* istirahat (pola hidup), pendampingan saat latihan. *Program* yang ditawarkan antara lain penurunan berat badan, penambahan berat badan, hipertropi otot, kebugaran jasmani. Seorang *personal trainer* diwajibkan mengetahui apa yang diinginkan *member*. Setiap orang memiliki kecocokan dengan *program* latihan, oleh karena itu seorang *personal trainer* harus memahami tentang *program* yang akan diberikan kepada *member*. Seorang pelatih pribadi yang baik harus tau memotivasi agar mampu membuat latihan menjadi menyenangkan dan berharga. (Beachle, 2003:19)

Selain pembuatan *program* latihan harus mampu *memberikan* layanan yang terbaik, dengan cara mengerti apa yang diinginkan dan memotivasi *member* agar tercapai tujuan latihan yang diinginkan *member*. Pemilihan jasa *personal trainer* harus memperhatikan apapun yang diberikan *personal trainer*, antara lain dari jadwal latihan, ketanggapan merespon kebutuhan *member*, pengalaman, kondisi dan suasana latihan, sikap tingkah laku *personal trainer*, dan jaminan keamanan yang diberikan.

Program latihan dan jasa pelayanan yang diberikan harus seimbang diberikan kepada *member*, agar *member* dapat terpuaskan dan mendapatkan

hasil latihan dapat maksimal. Layanan *member* menjadi tanggung jawab *personal trainer* yang harus dijaga agar *member* merasa puas. Perilaku, gaya berpakaian dan intonasi suara *personal trainer* akan mempengaruhi persepsi terhadap pemilihan jasa *personal trainer*.

Permasalahan ini muncul ketika saya melihat banyaknya *member fitness Center* menggunakan jasa *personal trainer* khususnya di daerah Sleman. Apakah *member* tersebut sudah merasa puas dengan *program* latihan dan pelayanan yang diberikan *personal trainer*nya.

Perkembangan *fitness center* di Sleman berkembang pesat. Terbukti banyaknya *fitness center* saat ini yang menawarkan jasa *personal trainer*. *Fitness center* yang berada di daerah Sleman antara lain Pesona Merapi, Gor Uny, Sembada, Hotel Tentrem, Kartika Dewi, Hercules, Lembah Ugm, Adonis, Lembah Babarsari, Lembah Seturan, Cakra Kembang Hotel, Zalaza Gym, Hotel Jayakarta, I-Fit Gym, Jogja Plasa Hotel, BSA, Garuda Gym, Giga Gym, dll.

Pembuatan *program* latihan serta pelayanan yang diberikan *personal trainer* berbeda-beda yang menyebabkan tingkat kepuasan *member* satu dengan yang lain berbeda. Maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan *member* terhadap *program* latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya apakah *program* latihan dan jasa pelayanan yang diberikan *personal trainer* sudah diberikan secara profesional.
2. Belum diketahuinya apakah *program* latihan dan jasa pelayanan sudah disesuaikan dengan tujuan latihan.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan *member* terhadap *program* latihan dan pelayanan yang yang diberikan *personal trainer*.
4. Belum diketahuinya jumlah *member* yang merasa puas terhadap *program* latihan dan pelayanan yang yang diberikan *personal trainer* di kabupaten Sleman.

C. Batasan Masalah

Permasalahan yang telah diuraikan dalam identifikasi masalah terlalu luas, sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti secara keseluruhan. Peneliti menyadari adanya keterbatasan kemampuan, waktu, tenaga dan biaya, maka penelitian membatasi masalah pada kepuasan *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* terhadap pemberian *program* latihan dan pelayanan yang diberikan *personal trainer*.

D. Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang dan batasan masalah di atas, maka dirumuskan secara spesifik permasalahan yang perlu dideskripsikan melalui

penelitian ini, yaitu: Tingkat kepuasan *member* terhadap *program* latihan dan pelayanan yang diberikan *personal trainer*.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui jumlah *member* yang merasa puas terhadap pembuatan *program* latihan dan pelayanan *personal trainer* khususnya di kabupaten Sleman.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu *memberikan* manfaat terhadap beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan pengetahuan *personal trainer* untuk meningkatkan pembuatan *program* latihan dan pelayanannya.

2. Manfaat praktis

a. Penyedia jasa *personal trainer*

Memberikan sumbangan pikiran bagi penyedia jasa berupa pengetahuan dan informasi tentang gambaran yang valid atas pelayanan jasa berdasarkan persepsi *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* khususnya yang berada di daerah Sleman, sehingga informasi ini dapat menjadi pertimbangan dan evaluasi dalam menyusun *program* latihan untuk meningkatkan kinerja jasa.

b. *Personal trainer*

Sebagai acuan untuk menyempurnakan *program* latihan dan meningkatkan kinerja dalam melayani *member*.

c. Penulis

Memperluas dan mengembangkan wawasan atau pengetahuan serta menerapkan teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam praktik yang sesungguhnya.

d. Civitas akademik

Penelitian ini dapat menjadi bahan bacaan, pertimbangan dan acuan bagi penelitian mahasiswa.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori dan Penelitian yang Relevan

1. Kepuasan *member*

Menurut Fandy Tjiptono (2011:432). Kepuasan *member* merupakan konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Jika konsumen merasakan keuntungan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan, *member* akan merasa puas dan mungkin akan menggunakan jasanya lagi dalam waktu yang lebih lama. Bukan hanya itu, *member* yang merasa puas tersebut kemungkinan akan *memberikan* referensi kepada orang lain, sebaliknya jika *member* merasa kecewa. Kekecewaan ini diwujudkan dengan tidak menggunakan jasanya lagi dan lebih berbahaya lagi jika mereka mengekspresikan kekecewaannya pada pihak lain atau media massa sehingga dapat menimbulkan citra buruk di kalangan para konsumen.

Kepuasan *member* merupakan suatu respon atau tanggapan yang diberikan para *member* setelah terpenuhinya kebutuhan akan sebuah produk ataupun jasa, sehingga para *member* memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi. Selain itu kepuasan *member* juga sering dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari strategi pemasaran bisnis, baik bisnis yang dijalankan dengan memproduksi barang maupun bisnis jasa.

Kepuasan *member* adalah tingkat perasaan *member* setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalau kinerja di bawah harapan, *member* akan merasa kecewa, kalau kinerja sesuai harapan, *member* akan merasa puas, dan kalau kinerja melebihi harapan, *member* akan sangat puas. Skala pengukuran SERVQUAL mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “penilaian global atau sikap menyangkut superioritas jasa”. Operasionalisasi ini dirumuskan dalam persamaan: $Q = P - E$. Persepsi (P) didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan berkenaan dengan jasa yang diterima atau dialami. Sedangkan Harapan atau *Ekspektasi* (E) dirumuskan sebagai hasrat atau keinginan *member* yaitu apa yang mereka rasakan harus (dan bukan bakal) ditawarkan *personal trainer*. Istilah “harapan atau ekspektasi” digunakan secara berbeda dalam literatur kualitas jasa dan literatur kepuasan pelanggan dimana *ekspektasi* jasa (E) tidak menunjukkan prediksi tentang apa yang bakal (*would*) ditawarkan *personal trainer*, namun justru lebih dari pada apa yang harus (*should*) ditawarkan.

Keberhasilan dari *personal trainer* dapat dicapai jika kepuasan *member* telah terpenuhi. Namun untuk memperoleh kepuasan *member* tidaklah mudah, karena setiap *member* memiliki tingkat kepuasan yang berbeda, walaupun membutuhkan produk yang sama. Proses pemenuhan kepuasan *member* tidak hanya produk atau jasa yang berkualitas saja,

namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan yang mendukung. Sehingga para *member* akan merasa senang dengan produk atau jasa yang dibutuhkan, serta nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut Richard (2003: 7-8) ilmuwan “perilaku manusia” mengungkapkan bahwa sikap mempunyai tiga komponen yaitu:

1. *Kognisi* (pikiran)

Komponen kognitif dari sikap termasuk keyakinan, opini dan informasi seseorang tentang obyek dari sikap itu sendiri, seperti pengetahuan mengenai apa yang harus dilakukan dalam bekerja dan pendapat tentang kemampuan pribadi.

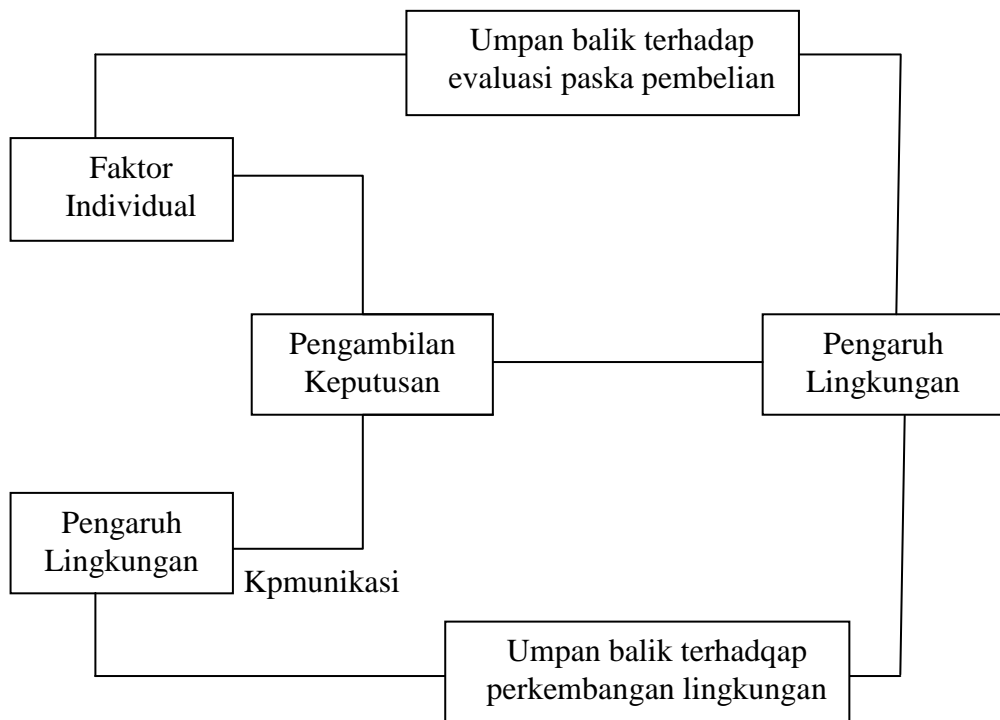
2. *Afeksi* (perasaan)

Komponen afektif merupakan emosi atau perasaan seseorang tentang objek dari sikapnya, seperti menyukai atau membenci program latihan dan pelayanan yang diberikan *personal trainernya*.

3. Perilaku-perilaku

Komponen perilaku dari sikap adalah keinginan seseorang untuk berperilaku terhadap objek sikap dengan cara tertentu.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan *member* yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap pengambilan keputusan.



Gambar 1. Perilaku member

Setelah member membuat keputusan, evaluasi setelah penggunaan jasa personal trainer (ditunjukkan dari dari *feedback* ke *individual consumer*). Selama proses evaluasi ini, member akan belajar dari pengalaman dan berubah pola pikirnya, mengevaluasi *personal trainer* dan memilih yang disukai.

2. Program latihan

a. Latihan

Istilah latihan berasal dari bahasa inggris yang dapat mengandung beberapa makna seperti: *Practice*, *exercises*, dan *training*, sedagkan menurut kamus besar bahasa indonesia

mempunyai arti yang sama yaitu latihan. Namun, dalam bahasa inggris kenyataannya setiap kata tersebut memiliki maksud yang berbeda-beda. Dari beberapa istilah tersebut, setelah diaplikasikan di lapangan memang nampak sama kegiatannya, yaitu aktivitas fisik.

Practice adalah aktivitas untuk meningkatkan keterampilan (kemahiran) berolahraga dengan menggunakan berbagai peralatan sesuai dengan tujuan dan kebutuhan cabang olah raganya.

Exercises adalah perangkat utama dalam proses latihan harian untuk meningkatkan kualitas fungsi sistem organ tubuh manusia, sehingga mempermudah olahragawan maupun seseorang dalam penyempurnaan gerakannya. Susunan materi latihan dalam satu kali tatap muka pada umumnya berisikan: (1) Pembukaan/pengantar latihan, (2) Pemanasan (*warming up*), (3) latihan inti.

Latihan berasal dari kata *training* merupakan penerapan dari suatu perencanaan untuk meningkatkan kemampuan berolahraga yang berisikan materi teori dan praktek , metode dan aturan pelaksanaan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang akan dicapai. (Martin dalam Nossek, 1982).

Sedangkan menurut Harre dalam Nossek (1982) latihan adalah suatu proses penyempurnaan kemampuan berolahraga dengan

pendekatan ilmiah, memakai prinsip pendidikan yang terencana dan teratur, sehingga dapat meningkatkan kesiapan dan kemampuan olahragawan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa latihan adalah suatu proses penyempurnaan kemampuan berolahraga yang berisikan matri teori dan praktek, menggunakan metode dan aturan pelaksanaan dengan pendekatan ilmiah, memahami dan menjalankan komponen-komponen latihan yang ada serta memakai prinsip-prinsip latihan yang terencana dan teratur, sehingga tujuan latihan dapat tercapai tepat pada waktunya. Ciri utama dari suatu latihan adalah adanya beban latihan yang berfungsi untuk meningkatkan kualitas fisik, psikis, sikap dan sosial olahragawan sehingga tujuannya dapat tercapai dengan cepat.

b. Prinsip-Prinsip Latihan

Prinsip latihan merupakan hal-hal yang harus ditaati, dilakukan atau dihindari agar tujuan latihan dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Prinsip-prinsip latihan memiliki peranan penting terhadap aspek fisiologis dan psikologis bagi *member* (Sukadiyanto, 2011:13). Dengan memahami prinsip-prinsip latihan akan mendukung upaya dalam meningkatkan kualitas suatu latihan dan dapat menghindarkan dari rasa sakit dan timbulnya cedera

selama dalam proses latihan. Adapun prinsip-prinsip latihan adalah sebagai berikut:

1) Prinsip pedagogik

Latihan pada dasarnya merupakan proses pendidikan yang bertujuan untuk membantu individu dalam meningkatkan kemampuan kognitif, efektif dan psikomotornya. Prinsip pedagogik ini mengarahkan latihan untuk mengikuti berbagai kaidah yaitu multilateral, pengembangan kesehatan, kebermanfaatan, kesadaran, sistematis dan gradual.

Prinsip pedagogik sangat penting untuk menjalankan latihan menuju kepada perkembangan yang lengkap melalui kegiatan multilateral pada umur tertentu, mencapai prestasi tanpa mengorbankan kesehatan fisik maupun psikis *member*, latihan yang bermanfaat untuk tidak hanya mengetahui dan memahami, tetapi *member* perlu untuk mampu bagaimana menerapkan dan hidup bersama dengan orang lain. Dengan prinsip pedagogik ini *personal trainer* dituntut untuk *memberikan* kesadaran yang penuh akan setiap beban latihan yang diberikan kepada *member* dengan segala manfaat positif maupun dampak negatifnya sehingga setiap latihan yang diberikan perlu dirancang secara sistematis dan meningkat

secara gradual untuk menjamin semua unsur pedagogis cepat dicapai.

2) Prinsip individual

Setiap *member* merupakan individu yang unik dan tidak ada dua individu yang tepat sama di dunia ini. Hal ini mengandung konsekuensi terhadap bagaimana individu tersebut mereaksi beban latihan. Beban latihan yang sama tidak akan direaksi dengan sama oleh *member* yang berbeda, oleh karena itu *personal trainer* perlu memahami setiap *member* secara individual. Individu ini juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti; faktor keturunan, umur latihan dan umur perkembangan. Prinsip ini juga berkaitan dengan hukum kekhususan yang berimplementasi pada latihan yang khusus setiap *member*. Hukum dan prinsip inilah yang memunculkan adanya beban luar dan beban dalam.

Dua orang yang berbeda diberikan beban luar yang sama akan mereaksi secara berbeda yang ditunjukkan dengan denyut jantungnya, kadar laktat dalam darahnya, sehingga wajar bila *member* yang satu mengalami kelelahan lebih dahulu daripada *member* yang lain.

3) Prinsip keterlibatan aktif

Salah satu tugas personal trainer dalam proses latihan adalah memperlakukan *member* dengan kesempatan yang sama, oleh karena itu seorang personal trainer perlu merancang manajemen latihannya secara optimal. Keterlibatan yang aktif pada setiap *member* akan menghasilkan hasil yang optimal, keterlibatan ini berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:

- a) Kegiatan fisik (motor density), yaitu bagaimana *member* dapat melaksanakan aktifitas fisik dengan kesempatan yang sama pada setiap sesi latihan
- b) Kegiatan mental dan intelektual , yaitu bagaimana *member* dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyusunan program latihan, pelaksanaan latihan, kompetisi dan berbagai hal yang berkaitan dengan pengembangan kepribadian dan kedewasaan *member*.

4) Prinsip variasi

Latihan merupakan proses jangka panjang, oleh karena itu diperlukan kegembiraan sehingga harus bisa mengkombinasikan metode-metode latihan agar tidak terjadi kebosanan pada *member* namun tidak *memberikan* efek buruk pada hasil latihannya.

Dalam mempelajari dan menerapkan prinsip-prinsip latihan harus hati-hati serta memerlukan ketelitian, ketepatan dalam penyusunan dan pelaksanaan program. Pada dasarnya latihan olahraga adalah merusak, tetapi proses perusakan yang dilakukan mempunyai tujuan untuk merubah dan menumbuhkan kualitas yang lebih baik, dengan syarat pelaksanaan latihan harus mengacu dan berpedoman pada prinsip-prinsip latihan (Sukadiyanto, 2011: 13).

c. Komponen-Komponen Latihan

Olahraga merupakan kegiatan yang terukur dan tercatat, sehingga segala sesuatu yang dilakukan lebih banyak mengandung unsur-unsur yang pasti. “Latihan merupakan proses pengakumulasian dari berbagai komponen kegiatan yang antara lain seperti: durasi, jarak, frekuensi, jumlah, ulangan, pembebanan, irama melakukan, intensitas, volume, pemberian waktu istirahat dan densitas,” demikian pendapat Sukadiyanto (2011: 25). Oleh karena itu dalam menyusun dan merencanakan proses latihan seorang personal trainer harus mempertimbangkan faktor-faktor yang disebut komponen-komponen latihan tersebut.

Menurut Bompa (1994: 1) semua komponen latihan harus ditingkatkan sesuai dengan perbaikan atau kemajuan yang dicapai secara keseluruhan dan terpantau dengan benar. Dalam merancang

suatu proses latihan harus mempertimbangkan semua aspek komponen latihan.

d. Latihan Beban

Latihan beban dapat menjaga kekuatan dan ketahanan otot, meningkatkan koordinasi otot saraf dan densitas tulang (menghindarkan rapur tulang). Latihan beban *memberi* sumbangan besar terhadap kehidupan yang berkualitas, berapapun usia maupun kelamin seseorang.

Latihan beban atau Weight Training merupakan suatu bentuk latihan untuk pembentukan tubuh dan peningkatan kelenturan secara keseluruhan, bahkan dalam ketahanan otot dan tingkat kekuatan pada tubuh atas. Beban luar adalah beban yang diberikan dari luar *member*, sedangkan beban dalam adalah beban fisiologis dan psikologis *member* setelah mendapatkan beban luar, sebagai reaksi dan adaptasi internalnya.

Latihan beban terdiri dari dua kategori utama: mesin dan peralatan dengan beban bebas. Kedua jenis ini biasa digunakan di pusat kebugaran, dan peralatan beban bebas merupakan pilihan yang paling umum untuk latihan di rumah.

Menurut Beachle (2003,10) Ada dua jenis mesin yang umum digunakan, yaitu masin pivot (unit tunggal atau berganda) dan mesin cam.

a) Mesin pivot (PM)

Mesin pivot memiliki satu atau lebih tumpukan beban yang diangkat dengan menarik atau mendorong sebuah tuas beban yang berhubungan dengan sebuah titik putar. Mesin dengan unit tunggal dirancang untuk mengerjakan satu daerah otot, sedangkan mesin unit berganda memiliki berbagai pos yang lainnya. Mesin pivot memiliki poros tetap maupun bergerak dan banyak mesin unit berganda memiliki keduanya.

Mesin pivot dengan ketahanan tetap memiliki satu atau lebih tumpukan beban tetap (tidak bergerak) dan diangkat dengan menarik atau mendorong sebuah tuas beban yang berhubungan dengan sebuah titik putar tetap. Keterbatasan jenis peralatan ini adalah bahwa pada beberapa titik selama latihan beban tidak melatih otot secara maksimal seperti yang lain-lain. Posisi yang berbeda membutuhkan usaha yang lebih daripada yang lain, seolah-olah seseorang sedang mengganti beban selama setiap ulangan.

Seperti mesin pivot dengan beban tetap, mesin pivot dengan beban variabel juga memiliki tuas beban yang berhubungan dengan sebuah titik putar. Tetapi tumpukan bebannya bergerak atau berguling pada sebuah tuas beban,

mengakibatkan beban yang lebih konsisten pada otot. Saat tuas beban bergerak ke posisi yang membutuhkan usaha lebih kecil, tumpukan beban akan bergeser ke posisi yang membutuhkan usaha lebih besar, tumpukan beban akan bergerak ke posisi yang membutuhkan usaha lebih kecil.

b) Mesin Cam (CM)

Mesin cam merupakan mesin dengan beban variabel yang memiliki roda berbentuk elips, yang disebut sebagai cam. Bentuknya membuat cam berfungsi seperti tumpukan beban yang bergerak. Saat rantainya (kabel atau ban berjalan) melewati puncak-puncak dan lembah-lembah cam, jarak antara titik putar (as tempat cam berputar) dan tumpukan beban berubah-ubah untuk menghasilkan beban yang lebih konsisten pada otot.

Perlengkapan latihan beban dengan beban bebas ada dua macam yaitu:

1) *Barbell*

Barbel digunakan dalam latihan dua lengan. Barbel yang khas memiliki bagian tengah yang halus dan kasar dengan collar (kepala) pada tiap sisi. Lempengan beban dimasukkan ke bar sampai collar untuk mencegahnya bergeser ke arah tangan. Collar bagian luar, yang suatu

waktu juga disebut sebagai pengunci, digeser sampai ke lempengan beban untuk mencegah agar tidak terlepas dan jatuh dari ujung-ujung bar.

2) *Dumbbell*

Dumbbell dipergunakan dalam latihan satu atau dua lengan. Walaupun suatu waktu ada yang dibentuk tersendiri, di fasilitas latihan lebih umum terlihat dumbbell yang dirancang sama seperti barbell. Dumbbell lebih pendek dari barbell dan seluruh bagian tengahnya (di antara lempengan beban) umumnya bergelombang halus.

d. Penyusunan program Latihan

Penyusunan program latihan adalah proses merencanakan dan menyusun materi, beban, sasaran dan metode latihan pada setiap tahapan yang akan dilakukan oleh setiap *member*. Disinilah peran terpenting dari seorang *personal trainer* yaitu membuat program latihan untuk *member* yang menggunakan jasanya.

Menurut Beachle. (2003:35) ada delapan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan program.

a. Tentukan tujuan latihan

Langkah pertama merancang program adalah menentukan tujuan dari latihan. Beberapa tujuan umum latihan

beban termasuk peningkatan ketahanan, ukuran, kekuatan dan pengencangan serta peningkatan bentuk keseluruhan tubuh .

b. Memilih jenis latihan

Setelah menentukan tujuan, berikutnya harus memutuskan latihan mana yang akan dimasukkan kedalam program. Personal trainer harus memasukkan latihan-latihan yang *memberi* tekanan pada oto-otot daerah yang khusus untuk dikembangkan sesuai keinginan *member*. Apapun latihan yang diberikan, pastikan agar menggunakan beban yang tidak menyebabkan cedera. Mulai dengan perlahan-lahan dan tambahkan beban seperlunya agar dihasilkan jumlah pengulangan yang diperlukan.

c. Menentukan frekuensi latihan

Setelah memilih latihan-latihan, harus menentukan berapa hari setiap minggu akan anda gunakan untuk latihan. Untuk pemula, tiga kali seminggu adalah yang paling tepat. Setelah berlatih beberapa waktu dapat ditingkatkan menjadi empat kali seminggu.

d. Mengatur latihan

Keputusan bagaimana mengatur latihan sangat penting, karena akan mempengaruhi intensitas latihan. Cara yang dapat digunakan, seperti melatih kelompok otot besar terlebih dahulu,

atau latihan silih berganti dari tubuh atas dan tubuh bawah. Apapun pengaturan yang dipilih, usahakan untuk menghindari latihan terus-menerus dari kelompok otot yang sama tanpa *memberikan* waktu yang cukup untuk pulih kembali.

e. Menentukan beban, set dan pengulangan

Setelah mengatur latihan-latihan dalam urutan yang baik, yang harus dilakukan selanjutnya adalah menentukan beban yang akan digunakan untuk setiap latihan. Salah satu keuntungan dalam latihan beban diantaranya dapat meragamkan beban, jumlah set dan pengulangan sesuai hasil yang diinginkan.

f. Menentukan waktu istirahat

Tentukan lamanya istirahat diantara set, ini akan beragam berdasarkan tujuan latihan dan tingkat kebugaran.

g. Menentukan intensitas latihan

Dalam penyusunan program latihan harus memperhatikan dan mempertimbangkan berbagai faktor antara lain: Biodata *member*, Langkah-langkah penyusunan program dan Karakteristik cabang olahraga atau tujuan latihan *member*. Langkah- langkah menyusun program merupakan salah satu yang terpenting dalam pembuatan program.

Ketika tingkat latihan meningkat, seorang *member* mungkin ingin menambah jumlah set setiap latihan, beban yang

digunakan bahkan jumlah latihannya. Putuskan kapan dan bagaimana akan meningkatkan beban. Lebih banyak set yang anda lakukan dalam setiap latihan, lebih besar kemajuannya. Program yang dirancang baik dibangun di atas pilihan latihan yang tepat, jumlah beban, jumlah set dan pengulangan, waktu istirahat yang baik diantara latihan/set dan jumlah hari latihan yang tepat setiap minggu.

h. Meragamkan intensitas program

Saat *member* makin mahir, seorang personal trainer harus memodifikasi program dengan mengganti satu atau lebih variabel yang baru dibicarakan. Lakukan percobaan dengan beberapa pendekatan latihan dan tentukan mana yang terbaik bagi *member*. Faktor yang terpenting adalah berlatih dalam batas kemampuan. Berhati-hatilah mengambil keputusan mengenai latihan untuk *member*, berdasarkan tingkat kebugaran, pengalaman dan tujuan latihan.

Program latihan memuat berbagai hal, diantaranya waktu, materi, metode dan tujuan latihan dalam satuan waktu tertentu. Adapun metode latihan beban antara lain:

1) *Circuit Training*

Circuit Training adalah latihan *cardio-resistance*, dimana bisa digunakan sebagai pengganti cardio, tetapi

memiliki *benefit* terhadap otot tubuh karena sekaligus melatih otot. Cardio biasa pada umumnya hanyalah seperti jogging di treadmill, sepeda, kelas aerobik.

Circuit Training patokannya adalah waktu, bukan repetisi, sehingga nanti semakin lama, tubuh Anda semakin biasa dan terlatih, sehingga repetisinya akan bisa meningkat dengan sendirinya.

2) Compound set

Menurut Djoko Pekik (2000: 32), Compound set merupakan latihan yang melatih satu kelompok otot secara berurutan dengan bentuk latihan yang berbeda. Contoh melatih otot triceps, pada set 1 menggunakan barbel (triceps barbel curl), diteruskan set 2 menggunakan dumbel (triceps kickback).

3) Set System

Menurut Djoko Pekik (2000: 32), cara berlatih dengan set system ini adalah *memberikan* pembebanan pada sekelompok otot, beberapa set secara berurutan, diselingi dengan recovery atau istirahat. Sedangkan menurut Husein dkk. (2007: 60) metode latihan set system adalah metode dengan melakukan latihan kekuatan dengan beban yang dilakukan menggunakan jenis gerakan latihan yang tetap dengan beban dan repetisi tertentu sesuai dengan tujuan latihan.

Misalnya atlet melakukan latihan squat dengan dosis: 3x3x120kg (90 %). Artinya atlet mengangkat beban seberat 120 kg (90 % kemampuan maksimal) dilakukan tiga kali repetisi dan sebanyak tiga set. Setelah melakukan latihan tersebut, atlet melakukan latihan dengan teknik angkatan yang lain, misalnya Chest Press.

4) Super set

Menurut Djoko Pekik (2000: 32), Sistem Superset merupakan latihan melatih otot agonis dan antagonis (berlawanan) secara berurutan. Contohnya latihan untuk otot paha depan (Quadriceps) dilanjutkan paha belakang (Hamstring). Biceps diteruskan triceps, otot perut diteruskan otot punggung secara berurutan.

5) Metode Piramid

Menurut Husein dkk. (2007: 60) metode piramid merupakan salah satu yang memiliki efek paling baik dalam latihan peningkatan kekuatan. Pada program ini *member* mengangkat beban dari intensitas yang lebih rendah dengan ulangan banyak kemudian secara berangsur menuju ke intensitas yang lebih tinggi dengan ulangan sedikit.

6) *Split routines*

Menurut Husein dkk. (2007: 61) metode *split routines* dilakukan dengan cara melatih otot tertentu dalam satu sesi latihan, kemudian pada sesi latihan yang lain melakukan latihan untuk bagian otot yang lain. Contoh senin melakukan latihan otot-otot lengan dan hari Kamis untuk latihan otot-otot tungkai.

7) *Plyometrics*

Plyometrics merupakan metode latihan untuk melatih power dengan menggunakan beban tubuh sendiri yang bertujuan untuk menghubungkan kekuatan maksimal yang sudah dimiliki *member* kedalam aplikasi gerakan cepat dan kuat. (Husein dkk, 2007: 62)

8) *Multi poundage* dan *Burn out*

Menurut Husein dkk. (2007: 61) kedua sistem latihan ini memiliki kemiripan dimana pada dasarnya *member* mengangkat beban dari intensitas tinggi dan ulangan sedikit dilanjutkan dengan penurunan intensitas dengan ulangan makin banyak. Pada *Multi poundage* repetisi tidak dibatasi dengan bilangan tetapi sampai *member* lelah, sedangkan pada *Burn out* ulangan sampai 20 kali. Bila dicermati kedua sistem ini sebenarnya kebalikan dari sistem piramid, sehingga ada yang menyebut piramid terbalik.

9) *Zig zag*

Ketika berlatih beban dengan berat, otot-otot akan rusak dan dalam proses perbaikannya otot akan beradaptasi dengan membesar. Supaya saat mengangkat berat lagi, dia tidak akan rusak lagi. Masalah yang terjadi dengan kita adalah cara kita berpikir sedikit berbeda. Ketika kita menemukan metode baru latihan beban dan berhasil menambah masa otot, namun yang sebenarnya terjadi otot tidak akan berkembang lagi. Metode zig zag ini digunakan untuk menipu tubuh kita supaya tetap terus beradaptasi tetapi masih di dalam kontrol kita.

Metode zig zag dilakukan dengan cara mengurangi cardio, mulai berlatih beban dengan jumlah lebih besar daripada cardionya dan mulai meningkatkan kalori (bukan berarti makan bebas). Setelah melakukan diet dan rendah kalori sudah dilakukan selama 3 bulan, gunakan metode zig zag ini selama sebulan untuk meningkatkan kalori, dan targetnya adalah kenaikan berat badan sedikit saja. Kalau kemarin sudah turun 5kg dalam 3 bulan, dalam sebulan ini naikkan sekitar 0.5-1kg dengan cara ini. Setelah sebulan ini selesai, balik ke latihan cardio dan turunkan kalori sekali lagi. Dengan cara itu tubuh akan tertipu, dia akan beradaptasi terus sehingga dapat mempergunakan respon alami tubuh ini sesuai dengan keinginan

kita. (Denny santoso, 2008:1 yang diakses dari
<http://duniafitnes.com/fat-loss/zig-zag-your-weight-loss.html>.

pada tanggal 17 juli 2013, jam 20.00 wib

Beberapa program latihan yang dapat digunakan sebagai dasar untuk para *personal trainer*. Untuk para personal trainer tinggal memodifikasi dengan program-program latihan yang baru sesuai dengan keadaan *member* yang sedang ditangani.

a. Program Latihan Kebugaran

Konsep dasar pada program latihan kebugaran ini adalah $\text{Energy Output} = \text{Energy Input}$. Pilih latihan yang efektif, efisien, dan aman, kombinasikan latihan dengan pola hidup sehat. Lakukan latihan dengan urutan yang benar mulai dari pemanasan, latihan inti dan pendinginan. Latihan juga harus meningkat secara bertahap, terus-menerus, dan berkelanjutan. Sasaran latihan untuk kebugaran dan daya tahan otot jantung paru.

Tabel 1. Program Latihan Kebugaran

Jenis Latihan	Takaran Latihan	Keterangan
Latihan Utama: Joging, bersepeda, senam aerobik, renang, dll	Frekuensi: 3-5 kali/ minggu Intensitas: 65-85 % MHR Durasi: 20-60 menit	Tingkatkan latihan secara bertahap
Latihan Pelengkap: Latihan beban(weight training)	Frekuensi: 3-4 kali/minggu Intensitas: ≤ 70 % RM Set: 2-3, Rec: 20-30 detik antar set	Latihan seluruh Jml pos: 12-20 Irama: Lancar Metode: circuit system, super & compound set

Sumber: klinik kebugaran FIK UNY, (2004)

b. Program penurunan berat badan

Adapun konsep yang mendasar pada program latihan penurunan berat badan ini adalah $\text{Energy Output} \geq \text{Energy Input}$. Sasaran utama program ini adalah untuk membakar dan menurunkan lemak tubuh dan untuk kebugaran jantung/paru. Penurunan berat badan secara bertahap dan aman yaitu 0.5 s.d. 1 kg/minggu.

Tabel 2. Program Latihan Penurunan Berat Badan

Jenis Latihan	Takaran Latihan	Keterangan
Latihan Utama: Joging, bersepeda, senam aerobik, renang,	Frekuensi: 3-5 kali/ minggu Intensitas: 65-85 % MHR Durasi: 20-60 menit	Tingkatkan latihan secara bertahap
Latihan Pelengkap: Latihan beban/ weight Training	Frekuensi: 3-4 kali/ minggu Intensitas: ≤ 70 % RM Set: 2-3 & Rep: 15-20 kali Rec: 20-30 detik antar set	Latihan seluruh otot: Jml pos: 12-26 Irama: Lancar Metode: circuit, zig zag Intenst: Sedang Durasi : Lama

Sumber: klinik kebugaran FIK UNY, (2004)

c. Program penambahan berat badan

Konsep Dasar dasar program ini adalah $\text{Energy Input} \geq \text{Energy Output}$ merupakan konsep yang mendasari untuk pembuatan program latihan penambahan berat badan. Sasaran dari latihan ini adalah untuk pembesaran massa otot dan pembentukan otot. Program penambahan berat badan dapat dilakukan secara bertahap dan aman dilakukan yaitu berat badan dapat bertambah 0.5-1 kg/ minggu.

Tabel 3. Program Latihan Penambahan Berat Badan

Jenis Latihan	Takaran Latihan	Keterangan
Latihan Utama: Latihan beban/weight raining	Frekuensi: 3-4 kali/minggu Intensitas: 70-80 % RM Set: 3-6 Set Rep: 8-12 kali Recov: 30-90 dtk antar set	Tingkatkan latihan secara bertahap Jumlah pos: 10-12 Irama: lancar Metode: Set block/Set system
Latihan Pelengkap: Aerobik dengan intens. Sedang Anaerobik	Frekuensi: 3-4 kali/minggu Intensitas: 65-75 % MHR Durasi: > 20 menit Intensitas: > 85 % MHR Durasi: 20-60 menit	Latihan meningkat secara bertahap -Memperbaiki metabolisme tubuh -Memacu nafsu makan

Sumber: klinik kebugaran FIK UNY, (2004)

d. Program latihan *Hipertrofi* atau *Body Builder*

Konsep dasar program ini adalah $\text{Energy Input} \geq \text{Energy Output}$ juga menjadi dasar penyusunan program latihan *hipertrofi* otot. Untuk mendapatkan hasil yang maksimal dalam melaksanakan program ini maka perlu dilakukan latihan yang intensif sesuai dengan prinsip-prinsip latihan. Proses pelaksanaan program latihan *hipertrofi* atau pembesaran otot harus dilakukan secara bertahap dan seimbang antara anggota badan atas dan anggota badan bawah, sehingga hasilnya seimbang. Sasaran latihan ini adalah untuk pembesaran massa otot dan pembentukan otot.

Tabel 4. Program Latihan *Hipertrofi* Otot atau *Body Builder*

Jenis Latihan	Takaran Latihan	Keterangan
Latihan Utama: Latihan beban/weight raining	Frekuensi: 3-5 kali/ minggu Intensitas: 75-85 % RM Set: 3-6 Set Rep: 8-12 kali Recov: 30-90 dtk antar set	Tingkatkan latihan secara bertahap Jumlah pos: 10-12 Irama: lancar Metode: Set block/ Set system
Latihan Pelengkap: Aerobik dengan intens. Sedang Anaerobik	Frekuensi: 3-4 kali/ minggu Intensitas: 70-80 % MHR Durasi: > 20 menit Intensitas: > 85 % MHR Durasi: 20-60 menit	Latihan meningkat secara bertahap -Memperbaiki metabolisme tubuh -Memacu nafsu makan

Sumber: klinik kebugaran FIK UNY, (2004)

3. Jasa Pelayanan

Menurut Phillip Kotler (1995: 541) jasa adalah setiap aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak tampak dan tidak nyata dalam kepemilikannya. Menurut Fandy Tjiptono (2003: 23) jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Dalam industri jasa, produk yang dihasilkan adalah jasa itu sendiri. Faktor kualitas pelayanan yang ditawarkan merupakan suatu hal yang harus dimiliki perusahaan.

Menurut Berry, Barasuraman dan Zeithaml (1990) kualitas jasa memiliki dimensi dasar yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*) memiliki dimensi yang sama. Dimensi ini dinilai sewaktu *member* diminta untuk menyatakan *expected* dan *perceived service* yang diterimanya. Dimensi kualitas jasa dan definisinya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 5. Dimensi dan Definisi Sembilan Kualitas Jasa

Dimensi	Definisi
<i>Tangibles</i>	Yaitu bukti fisik dari jasa, baik berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.
<i>Reliability</i>	Yaitu mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti <i>personal trainer</i> memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama.
<i>Responsiveness</i>	Yaitu kemauan atau kesiapan para <i>personal trainer</i> untuk <i>memberikan jasa yang dibutuhkan member</i> .
<i>Competence</i>	Artinya <i>personal trainer</i> memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat <i>memberikan jasa tertentu</i> .
<i>Courtesy</i>	Meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para <i>contact personnel</i> .
<i>Security</i>	Yaitu aman dari bahaya, risiko atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, keamanan finansial dan kerahasiaan
<i>Access</i>	Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
<i>Communication</i>	Artinya <i>memberikan informasi kepada member dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan member</i> .
<i>Understanding the customer</i>	Yaitu usaha untuk memahami <i>member</i> .

Sumber: Berry, Parasuraman dan Zeithaml (1990)

Setelah melakukan berbagai pengujian, Berry et. Al, mengkristalkan kesesembilan dimensi kualitas jasa tersebut ke dalam 5 dimensi utama yang kemudian disebutnya dimensi servqual. Kelima dimensi inilah yang menjadi acuan dalam menilai kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Di dalamnya terkandung sembilan dimensi dasar dari kualitas.

Tabel 6. Dimensi Kualitas Jasa *Serqual* dan Penyusunnya.

Original Dimensions for evaluating service quality	<i>SERQUAL DIMENSIONS</i>				
	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Respon siveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Empathy</i>
	<i>Tangibles</i>				
	<i>Reliability</i>				
	<i>Responsiveness</i>				
	<i>Competence</i> <i>Courtesy</i> <i>Security</i>				
	<i>Access</i> <i>Communication</i> <i>Understanding the customers</i>				

Sumber: Berry, Parasuraman dan Zeithaml (1990)

4. *Personal trainer*

Personal trainer bukan hanya yang ada di dalam gym atau tempat-tempat fitness. Istilah *personal trainer* itu sendiri sebetulnya adalah melatih *membernya* melalui program latihan yang aman dan efektif, untuk membantu *member* secara individu dan lebih fokus untuk meraih hasil yang diinginkan baik dari segi kesehatan, fisik dan performa olahraga. Dengan demikian, *personal trainer* juga bisa dicontohkan pada orang yang melatih *membernya* bermain golf, menyelam, berkuda dan sebagainya.

Dalam penelitian ini *personal trainer* dikhususkan pada *trainer* yang menekuni profesinya dalam sebuah gym atau tempat fitness.

Hal-hal yang harus dilakukan dan diberikan seorang *personal trainer* terhadap *membernya*, diantaranya. (Administrator, 2011:1 yang

diunduh dari <http://rumahfitness.blogspot.ca/p/personal-trainer.html>.
pada tanggal 17 Oktober 2013, jam 08.00 wib).

a. *Coaching*: suatu aktifitas yang bertujuan membantu *member* agar dapat melakukan latihan secara maksimal, dengan kata lain *coaching* merupakan sebuah proses bantuan yang dilakukan ketika karyawan mengalami masalah latihan yang disebabkan oleh keterbatasan pemahaman terhadap program latihannya.

b. *Educating*: berasal dari kata education, dalam kamus besar bahasa indonesia (mendidik) yang berarti memelihara dan *memberi* latihan (ajaran, pimpinan) mengenai akhlak dan kecerdasan pikiran.

Jadi dapat disimpulkan *educating* adalah proses mengubah sikap atau tata laku seseorang atau kelompok dalam usaha mendewasakan manusia melalui usaha pengajaran atau latihan, proses perbuatan, cara mendidik.

c. *Facilitating*: dapat diartikan suatu pelayanan yang kita berikan, pelayanan dalam kamus besar bahasa indonesia diartikan usaha melayani kebutuhan orang lain.

d. *Counseling*: proses bantuan yang dilakukan ketika *member* mengalami masalah latihan yang disebabkan oleh adanya masalah dalam kehidupan pribadinya.

e. *Leading*: pekerjaan yang dilakukan oleh personal trainer yang menyebabkan *member* bertindak.

- f. *Motivating*: merupakan pemberian intruksi, semangat dan dorongan kepada *member*, agar *member* melakukan kegiatan secara suka rela apa yang dikehendaki oleh personal trainer, pemberian inspirasi, semangat dan dorongan oleh atasan kepada *member* ditujukan agar *member* bertambah kegiatannya, atau mereka lebih bersemangat melaksanakan tugas-tugas sehingga mereka lebih berdaya guna dan berhasil guna. Menurut Richard (2003: 91) Motivasi (*motivation*) mengacu pada dorongan, Baik dari dalam atau dari luar diri seseorang yang mmunculkan antusiasme dan kegigihan untuk melakukan tindakan tertentu. *Member* mempunyai kebutuhan dasar untuk mncapai hasil latihan yang maksimal yang diwujudkan dalam tekanan intern yang memotivasi perilaku tertentu untuk memenuhi kebutuhan. Disitulah salah satu pelayanan yang diberikan oleh *personal trainer* yaitu memotivasi *members*nya agar mencapai hasil latihan yang diinginkan. Pada suatu tingkat keberhasilan, *member* dihargai dengan pengertian bahwa kebutuhannya telah dipuaskan. Menurut Richard (2003: 91) penghargaan terdiri dari dua jenis
- 1) Penghargaan intrinsik (*intrinsic reward*) adalah kepuasan yang diterima seseorang dalam proses melakukan tindakan tertentu.
 - 2) Penghargaan ekstrinsik (*extrinsic reward*) diberikanoleh orang lain, terutama oleh personal trainer berupa hadiah, dll.

- g. *Negotiating*: berarti "merundingkan, membicarakan kemungkinan tentang suatu kondisi, dan atau menawar".

Menurut Deni Santoso (2013:1) ada 6 alasan mengapa *member* harus menggunakan jasa *personal trainer* yaitu:

- a. Hasil latihan sendiri tidak terlihat

Member sudah melakukan latihan dalam waktu yang lama, namun tidak terlihat hasilnya. Hal ini disebabkan salah program dan gerakan saat latihan. *Personal trainer* akan membuat program, mengajari serta mendampingi saat latihan dan mengatur pola makan.

- b. Tidak tau apa yang harus dilakukan dan harus mulai dari mana

Seseorang pasti akan bingung bila pertama kali melakukan latihan. *Personal Trainer* akan menentukan goal latihan, menyusun jadwal latihan dan cara menggunakan alat.

- c. Ingin tantangan

Saat latihan pasti terjadi kebosanan. Tantangan dapat dilihat dari beberapa hal yaitu beban latihan, variasi latihan dan metode latihan. *Personal trainer* akan memberi ide-ide dan membimbing untuk meningkatkan kemampuan dan bermanfaat untuk meningkatkan hasil latihan.

d. Butuh motivasi

Motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin, yaitu *movere*, yang berarti menggerakkan. (Winardi, 2001:1). *Personal trainer* akan memotivasi untuk berlatih lebih giat, mengingatkan jadwal rutin latihan yang akan mengurangi alasan untuk absen berlatih dan *memberi* dorongan dan semangat saat mengangkat beban.

e. Punya kondisi fisik tertentu (penyakit atau cedera)

Personal trainer akan menentukan jenis latihan dan menentukan beban latihan untuk mencegah cedera lebih lanjut. *Personal trainer* akan mengamati, membantu dan mengoreksi jika terjadi kesalahan saat latihan. *Personal trainer* akan menyarankan latihan yang akan meningkatkan keseimbangan otot keseluruhan untuk mencegah cedera lagi.

f. Persiapan untuk event tertentu

personal trainer bisa menciptakan sebuah program latihan yang tepat sesuai cabang olahraga tertentu. Baik dari latihan jangka pendek maupun jangka panjang.

Menurut Susanto (2011: 5) Untuk *memberikan* pelayanan yang optimal *personal trainer* harus berkompeten dalam bidangnya. Kompeten dapat diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan dan kepribadian yang diperlukan untuk mencapai performa maksimal. Menurut Susanto (2011:

35), ada hal-hal yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi dengan *member*, antara lain:

1. Penampilan dan gaya bicara harus penuh empati.
2. Katakan kepada mereka bahwa mereka adalah orang penting dan apa yang mereka tuntut merupakan hal yang masuk akal, walaupun pada kenyataannya tidak demikian.
3. Yakinkan mereka bahwa yang ingin dicapai adalah solusi yang optimal, bukan solusi yang merugikan siapapun.
4. Nyatakan bahwa kita berada dalam sebuah perahu yang sama, kemudian ajaklah mereka melihat berbagai alternatif dan konsekuensi dari semua keputusan yang akan diambil.
5. Ajaklah berunding. Dalam perundingan pakailah pendekatan *win-win* yang bertujuan untuk menciptakan nilai bersama.
6. Dalam bernegosiasi, arahkan fokus pembicaraan secara perlahan dan jangan menimbulkan kesan memaksa.
7. Utamakan pembahasan mengenai keuntungan dari apa yang ditawarkan, serta ingatkan konsekuensi yang timbul jika tawaran tersebut ditolak.
8. Berikan jaminan bahwa tidak ada dampak negatif setelah kesepakatan diterima.

Performa seorang *personal trainer* meliputi perilaku maupun hasil. Keunggulan performa dapat dijadikan sebagai landasan bagi

promosi. Menurut Susanto (2011: 35). faktor-faktor yang mempengaruhi performa dapat dipilah menjadi tiga faktor utama, yaitu:

1. Kemampuan yang terdiri dari kemampuan fisik dan mental
2. Usaha yang terdiri dari motivasi dan sikap
3. Serta dukungan yang terdiri dari dukungan fisik, sosial dan mental.

Sehingga dapat dikatakan performa adalah fungsi dari kemampuan, usaha dukungan dan peluang.

Personal trainer harus memahami sifat *member* yang ditanganinya, meski *member* mempunyai kesamaan secara umum dari segi usia, penghasilan, pendidikan dan karakteristik terukur lainnya, banyak dijumpai kepribadian yang berbeda. *Personal trainer* harus mengatur strategi untuk menangani *membernnya*. Menurut winardi (2001: 45-47) ada empat karakteristik seseorang

a. *Introvert*

Introvert merupakan orang yang mempunyai sifat agak pendiam, rajin dan sulit ditebak isi hatinya. *Introvert* bisa diartikan orang yang lebih suka memikirkan dirinya sendiri daripada orang lain, sangat analisis dan membutuhkan informasi yang lengkap tentang penawaran jasa *personal trainer*.

b. *Extrovert*

Extrovert merupakan lawan dari sifat *introvert*. *Extrovert* dapat dikatakan orang yang lebih suka memikirkan orang lain dan

cenderung sifat agresif., serta suka menolong atau mempengaruhi orang lain karena kepribadiannya sangat menonjol.

c. Penggerutu

Orang yang mempunyai sifat sebagai penggerutu sering mengalami adanya ketidakpuasan dalam berbagai hal.

d. *Procrastinator*

Orang yang mempunyai sifat *Procrastinator* suka menangguh-nangguhkan atau menunda sesuatu, tidak cepat menyelesaikan urusannya.

5. *Personal Trainer* di Sleman

Sleman merupakan kabupaten yang sedang berkembang khususnya dalam bidang olahraga. Banyak jasa *Fitness center* bermunculan. Jasa *personal trainer* ikut berkembang dengan banyaknya fitness center. Latar belakang dari *personal tainer* bermacam-macam baik dari atlet binaraga maupun hanya bermodalkan bentuk tubuh yang bagus, tetapi ada pengetahuan tentang program latihan atau hanya mengetahui satu program saja yaitu program yang digunakannya. Ada beberapa *member* yang merasa kecewa dikarenakan hasil yang didapat kurang memuaskan ayau tidak sesuai dengan keinginannya.

Latar belakang pendidikan *personal trainer* di Kabupaten Sleman kebanyakan dari lulusan UNY, Otodidak dan paling banyak dari instruktur-instruktur yang mengikuti sertivikasi kepelatihan dari adera

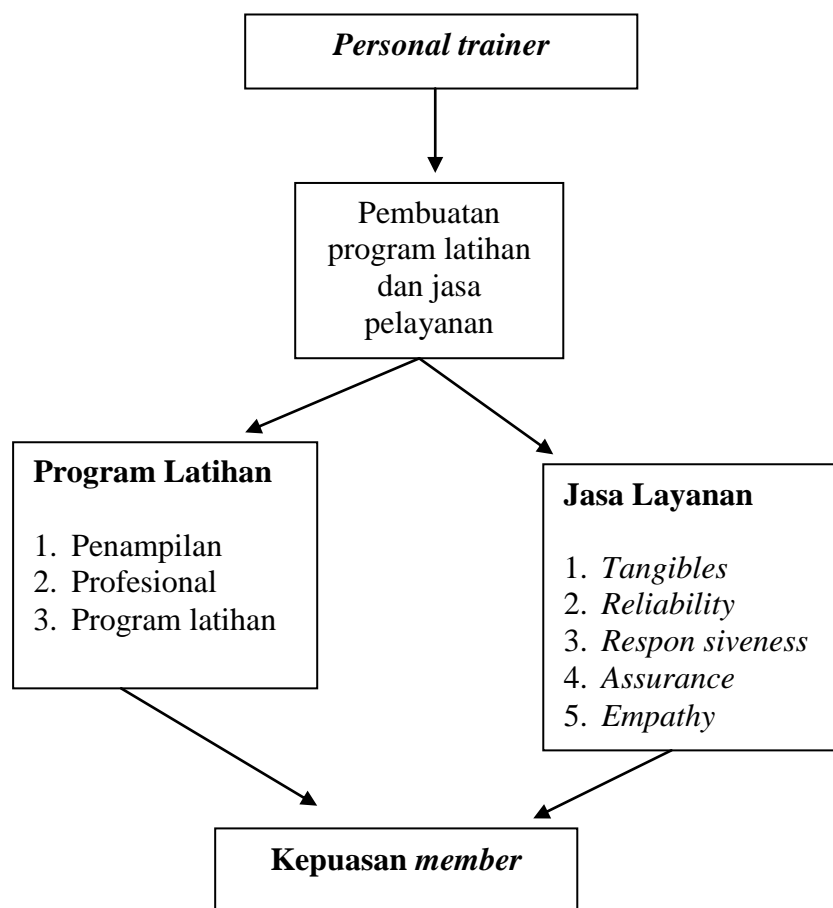
Yogyakarta. Meskipun tidak menempuh pendidikan formal seperti di UNY para *personal trainer* sudah mempunyai modal pengetahuan yang cukup untuk menjadi seorang *personal trainer*.

Kabupaten Sleman merupakan kabupaten yang cukup luas , Banyak fitness center yang dibangun baik yang murni fitness center maupun di hotel sebagai fasilitas untuk berolahraga. Fitness center di Kabupaten Sleman antara lain: Pesona Merapi, Gor Uny, Sembada, Hotel Tentrem, Kartika Dewi, Hercules, Lembah Ugm, Adonis, Lembah Babarsari, Lembah Seturan, Anugrah, Cakra Kembang Hotel, Zalaza Gym, Hotel Jayakarta, I-Fit Gym, Jogja Plasa Hotel, BSA, Garuda Gym, Giga Gym, dll.

B. Kerangka Berfikir

Personal trainer merupakan produk jasa yang memiliki fungsi untuk membantu *member* dalam pemrograman latihan agar lebih fokus pada *member*. Untuk menilai kualitas jasa pelayanan dan pemrograman yang diberikan oleh *personal trainer*, setiap *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* memiliki persepsi yang berbeda-beda satu sama lain. Ada yang lebih mementingkan pelayanan dari pada hasil, sementara ada sebagian *member* yang lebih mementingkan hasil dari pada kualitas pelayanannya. Perbedaan ini dikarenakan setiap *member* mempunyai sudut pandang yang berbeda dalam menginterpretasikan pelayanan tersebut.

Hasil dari *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* ini akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang kualitas pelayanan dan program yang ditawarkan oleh para *personal trainer*, sehingga dengan mengetahui hasil dari *member*nya, maka seorang *personal trainer* dapat melakukan evaluasi terhadap pelayanan dan program yang telah diberikan guna meningkatkan kinerja jasanya.



Gambar 1. Bagan Penelitian

C. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan sangat diperlukan guna mendukung kerangka berfikir yang dikemukakan sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam pengajuan pertanyaan dalam penelitian.

1. Penelitian yang pertama dilakukan oleh Bota Muhammad Akbar (2011)

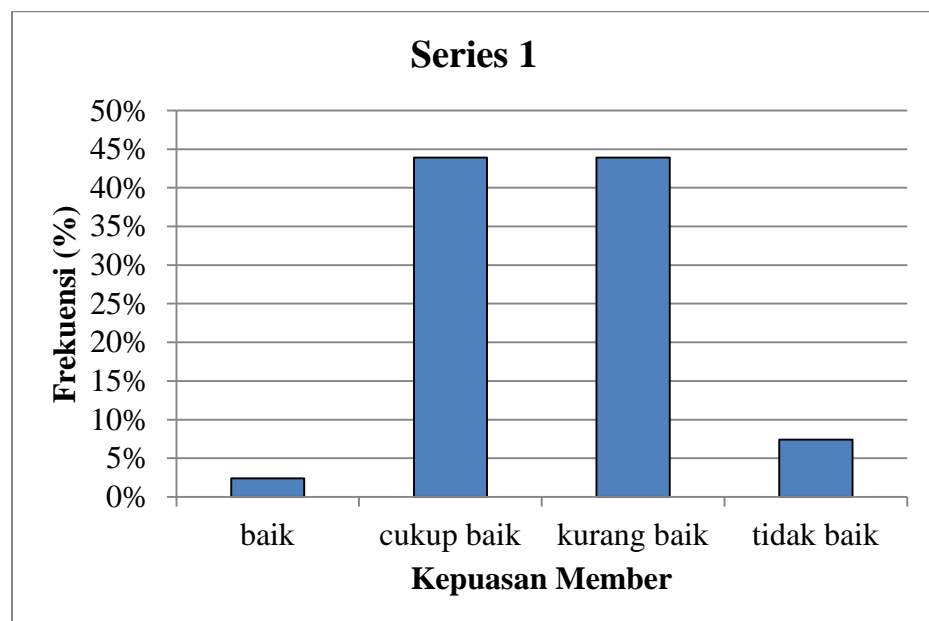
Penelitian bertema Tingkat Kualitas Jasa Pada Perkumpulan Renang Dolphin DIY. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas jasa pada perkumpulan renang Dolphin DIY. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

Faktor *Reliability* menunjukkan tingkat kualitas 11 %; Responsiveness menunjukkan tingkat kualitas 3%. Competense menunjukkan tingkat kualitas 11 %, Acces menunjukkan tingkat kualitas 10,3 %, Courtesy menunjukkan tingkat kualitas 8,3 %; Communication menunjukkan tingkat kualitas 9 %; Credibility menunjukkan tingkat kualitas 12,4%. Secara umum tingkat kualitas jasa pada perkumpulan renang Dolphin DIY rendah 42,6 %. Faktor yang mempunyai presentase kepuasan terendah adalah Communication dan Faktor yang mempunyai presentase kepuasan tertinggi adalah Credibility.

2. Penelitian yang kedua dilakukan oleh Ady Nova Kurnianto (2013)

Penelitian bertema kesiapan profesi *personal trainer* dalam penyusunan program latihan dan jasa layanan yang diberikan pada *member fitness* di yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

Dari 41 responden, sebanyak 1 responden (2,4 %) berkategori baik, 19 responden (43,9 %) berkategori cukup baik, 18 responden (43,9 %) berkategori kurang baik, dan 3 responden (7,4 %) berada pada kategori tidak baik. Penelitian ini menunjukkan kesiapan *personal trainer* dalam penyusunan program latihan dan jasa layanan yang diberikan pada *member fitness* di Yogyakarta adalah cukup baik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, merupakan penelitian yang melukiskan keadaan subyek untuk mencari informasi dari suatu keadaan (fenomena) secara mendalam. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner atau angket sebagai alat pengumpul data, yaitu pernyataan yang diberikan kepada responden. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan informasi dari *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* sehingga dapat dianalisis tingkat kualitas pemberian program latihan dan jasa layanan yang diberikan *personal trainer*.

B. Definisi Operasional Variabel

1. Kepuasan

Menurut Michael Minor (2002: 89) Kepuasan *member* didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan *member* atas jasa setelah memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesan dan harapannya terhadap kinerja atau hasil dari program yang dibuatkan dan layanan yang diberikan. Berdasarkan pada perumusan masalah dan batasan masalah, maka variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kualitas jasa layanan dan pemrograman dari *personal trainer*, yaitu hasil yang dirasakan *member* setelah menggunakan jasa *personal trainer*.

Untuk mengukur hal tersebut di atas digunakan 9 dimensi pokok pengukuran yaitu:

- a. *Reliabiliti* (keandalan), meliputi: Jadwal latihan, materi latihan sesuai program latihan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi: ketanggapan dan kesiapan personal trainer.
- c. *Tangibles* (bukti fisik dari jasa), meliputi: hasil yang dirasakan *member*.
- d. *Assurance*, meliputi *competence*, *courtesy* dan *security*
- e. *Empathy*, meliputi *Access*, *communication* dan *understanding the customer*.
- f. Penampilan, meliputi penampilan fisik, tanggung jawab dan melayani
- g. Profesional: sikap, sarana dan prasarana
- h. Program, meliputi Program latihan, spesialisasi latihan, target, motivasi, gizi, diet (pengaturan makan) dan istirahat.
- i. Waktu latihan, meliputi waktu latihan, hasil latihan dan evaluasi.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Suharsimi Arikunto, 2002: 108). Apabila peneliti ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau sebuah sensus. Populasi dalam penelitian ini adalah para *member* fitness di Sleman yang menggunakan jasa *personal trainer* yang masih aktif .

2. Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2002:109) Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Dinamakan penelitian sampel apabila bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi. Metode dalam pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *incidental sampling* pada *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* di *fitness center* yang ada di Sleman. Menurut Sugiyono (2007: 77), *incidental sampling* adalah mengambil responden secara kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya.

D. Instrumen dan teknik pengumpulan Data

1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis. pengumpulan data menggunakan teknik angket tertutup langsung dengan *chek list* yang berisikan butir-butir pernyataan tentang kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* yang harus dijawab oleh *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* atau kuesioner (*questionnaires*). Menurut Suharsimi (1986: 134)

dalam menyusun instrumen langkah-langkah pokok yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Perencanaan, meliputi perumusan tujuan, menentukan variabel.
Untuk tes ini meliputi perumusan tujuan dan pembuatan tabel spesifikasi.
- b. Penulisan butir soal, atau item kuesioner.
- c. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data angket adalah buatan sendiri yang terdiri atas 69 butir pertanyaan dalam bentuk pernyataan secara tes tertulis. Untuk melakukan sebuah penelitian, instrumen yang digunakan harus memenuhi persyaratan, yaitu harus valid dan reliabel.

Tabel 7. kisi-kisi angket uji coba penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator/atribut	Nomor butir positif	Nomor butir negatif	Jmlh
Tingkat kualitas Jasa layanan Dan Program Personal trainer	Reliability	Jadwal latihan Materi latihan	1,2,6 5,3	4	
	Responsiveness	Ketanggapan kesiapan	7,8 9	10	
	Tangibles	Peralatan yang digunakan	11,12,13	14	
	Assurance	Competence	15,16,17 19	18	
		Courtesy Security	20 22,23,24	21	
	Empathy	Access Communication Understanding the customer	25,26 28,29 30,31,32	27	
	Penampilan	Penampilan fisik	33,34	35	
		Tanggung jawab melayani	36,37 38,39	40	
	profesional	Sikap Sarana dan prasarana	41 43,44,45	42	
	Program latihan	Spesialisasi latihan Target Motivasi Gizi Diet dan istirahat Waktu latihan Evaluasi Hasil latihan	46,47,48 50,51,52 53 55 56,57 58,59 60,61 65 66,67 68,69	49 54 62 63,64	

- d. Menyunting, yaitu melengkapi instrumen dengan pedoman mengerjakan, surat pengantar, kunci jawaban dan lain-lain yang perlu.
- e. Uji coba baik dalam skala kecil maupun besar.

- f. Menganalisa hasil, analisa item, melihat pola jawaban, peninjauan saran-saran dan sebagainya.
- g. Mengadakan revisi terhadap item-item yang dirasa kurang baik, dengan mendasarkan diri pada data yang diperoleh sewaktu uji coba.

2. Teknik uji coba

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah survey dan teknik pengumpulan data dengan angket. Tujuannya yaitu untuk mengetahui kesahihan dan keterandalan butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam instrumen. Angket diberikan kepada personal trainer yang kemudian diisi oleh *membernnya* yang diberikan secara acak. Uji coba anngket dilakukan di pusat kebugaran Club Arena, dilakukan pada 12 *member* yang menggunakan jasa personal trainer.

a. Uji Kesahihan (Validitas)

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Untuk menguji validitas peneliti menggunakan bantuan komputer program *SPSS 20.0 for windows evaluation version*. Butir angket yang sahih atau valid apabila mempunyai harga $r_{hitung} \geq r_{tabel}$

(df:14) (0,338). Dari hasil uji coba 69 butir pernyataan angket, diperoleh sebanyak 9 butir pernyataan dinyatakan gugur.

Rangkuman hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 8. Rangkuman hasil analisis validitas

Variabel	Faktor	Jumlah Semula	Jumlah Butir Gugur	No Butir Gugur	Jumlah Butir Valid
Tingkat kualitas Jasa layanan Dan Program Personal trainer	Reliability	6	3	2,5,6	3
	Responsiveness	4	1	7	3
	Tangibles	4	1	11	3
	Assurance	10	3	15,20,23	7
	Empathy	8	-	-	8
	Penampilan profesional	8	-	-	8
	Program latihan	5	-	-	5
	Program latihan	24	1	68	23
Total		69	9		60

Tabel 9. kisi-kisi angket penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator/atribut	Nomor butir positif	Nomor butir negatif	Jmlh
Tingkat kualitas Jasa layanan Dan Program Personal trainer	Reliability	Jadwal latihan	1	3	
		Materi latihan	2		
	Responsiveness	Ketanggapan kesiapan	4		
			5	6	
	Tangibles	Peralatan yang digunakan	7,8	9	
	Assurance	Competence	10,11 13	12	
		Courtesy		14	
		Security	15,16		
	Empathy	Access Communication Understanding the customer	17,18 20,21 22,23,24	19	
	Penampilan	Penampilan fisik	25,26	27	
		Tanggung jawab melayani	28,29 30,31	32	
	profesional	Sikap Sarana dan prasarana	33 35,36,37	34	
	Program latihan	Spesialisasi latihan	38,39,40 42,43,44 45	41	
		Target	47	46	
		Motivasi	48,49		
		Gizi	50,51		
		Diet dan istirahat	52,53	54	
		Waktu latihan	57	55,56	
		Evaluasi	58,59		
		Hasil latihan	60		

b. Uji keandalan (Reabilitas)

Reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur tersebut cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Untuk menguji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan komputer program SPSS 20.0 for windows evaluation version, diperoleh hasil reliabilitas sebesar 0,967.

3. Teknik pengumpulan data

Prosedur rencana pengumpulan data disusun menurut kronologis. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik angket yang diberikan secara langsung kepada responden. Teknik angket ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan *member* di Sleman. Agar tiap-tiap butir pernyataan angket bisa menghasilkan data diberikan skor terhadap tiap-tiap jawaban adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Skor butir pernyataan

Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
Ya	1	0
Tidak	0	1

E. Teknik analisis data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Adapun langkah-langkah yang digunakan yaitu:

1. Menjumlahkan skor jawaban responden.
2. Membuat prosentase.
3. Mengkategorikan hasil prosentase.

Teknik analisis penelitian ini masing-masing butir dalam angket menggunakan prosentase yang diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f_o}{f_h} 100\%$$

Keterangan:

P : Prosentase

f_o : Frekuensi jawaban responden

f_h : Frekuensi jawaban yang diharapkan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian

1. Deskripsi Lokasi

Penelitian ini dilakukan pada *fitness center* yang berada di Sleman yaitu di Gor UNY, Lembah UGM, Lembah Babarsari, Hotel Tentrem, Pesona Merapi, Hotel Jayakarta, Garuda Gym, Hercules, Anugrah, Adonis 2.

2. Deskripsi Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 4 Februari sampai dengan 20 Februari 2014. Uji coba angket dilakukan pada tanggal 16 Januari sampai dengan 25 Januari 2014.

3. Deskripsi subjek penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah *member fitness center* di Sleman, diambil dengan menggunakan metode insidental sampling berjumlah 40 orang.

B. Deskripsi Analisis Data

Data penelitian ini diambil dengan instrumen berupa angket. Instrumen tersebut untuk mengukur tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* di Kabupaten sleman, dengan pernyataan berjumlah 60 item. Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala dikotomis (1 dan 0) atau

skala Guttman, sehingga diperoleh skor antara 0 sampai dengan 60. Dalam menganalisis data, untuk mempermudahnya yaitu dengan mengubah skor menjadi skala rasio atau presentasi pencapaian, dengan cara jumlah jawaban 1 dibagi dengan jumlah item dan dikalikan 100, sehingga diperoleh rentangan skor antara 0 sampai dengan 100. Hal tersebut ditempuh, karena analisis deskripsi pada masing-masing faktor.

Berdasarkan analisis data dengan bantuan *software* komputer, diperoleh rata-rata (*mean*) skor tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* sekabupaten Sleman sebesar 50,83; median 51; modus 52 dan standart deviasi sebesar 2,92. Dari mean dan SD hitung tersebut dapat ditentukan kriteria penilaian evaluasi pada penelitian ini, dan disajikan pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 11. Kriteria Penafsiran Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh *Personal Trainer* Sekabupaten Sleman

No.	Norma Penilaian	Retang Skor	Interpretasi
1	$> M+1,5SD$	$> 55,21$	Sangat Puas
2	$Ms/d M+1,5SD$	$50,83 - 55,20$	Puas
3	$M-1,5SD s/d M$	$46,45 - 50,82$	Kurang Puas
4	$< M-1,5SD$	$< 46,44$	Tidak Puas

Keterangan:

M : Mean Hitung

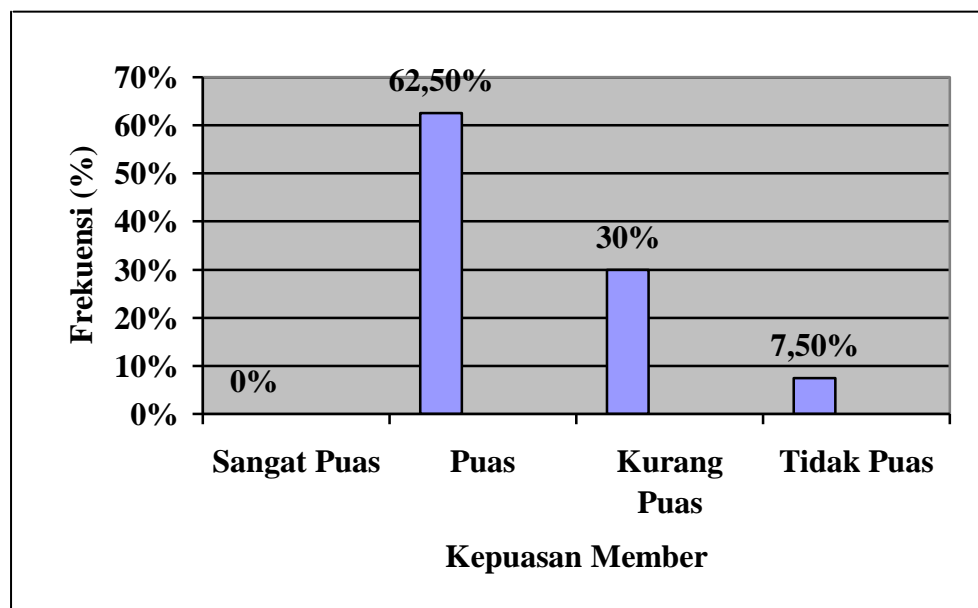
SD : Standar Deviasi Hitung

Tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* sekabupaten Sleman berdasarkan pengkategorianya dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 12. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh *Personal Trainer* Sekabupaten Sleman

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	25	62,50
3	Kurang Puas	12	30
4	Tidak Puas	3	7,50
Jumlah		40	100

Berdasarkan distribusi frekuensi diatas dapat dibuat histogram distribusi frekuensi sebagai berikut:



Gambar 2. Histogram Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh *Personal Trainer* Sekabupaten Sleman

Berdasarkan tabel dan istogram di atas, diketahui bahwa dari 40 orang responden, sebanyak 25 orang (62,50 %) menyatakan berkategori puas; sebanyak 12 orang (30 %) berkategori kurang puas, 3 orang (7,50 %) berkategori tidak puas dan tidak ada orang pada kategori Sangat puas.

C. Pembahasan

Pesatnya perkembangan profesi *pesonal trainer* harus selalu memperhatikan program latihan dan jasa layanan yang diberikan kepada *member* untuk mencapai hasil yang maksimal sehingga *member* merasa puas. Banyak *member* yang berharap dapat berlatih dengan *Personal trainer* yang profesional dari segi program dan jasa layanan yang diberikan agar hasil latihan memuaskan.

Member pasti akan merasa terganggu apabila *personal trainer* sering meninggalkan hanya untuk keperluan pribadi yang tidak jelas seperti mengangkat ponsel. sebagai seorang *personal trainer* harus fokus pada *member*nya, seorang *member* pasti akan merasa tidak enak bila bagian tubuh yang tidak ingin di sentuh tersentuh dan terlalu menanyakan hal yang terlalu pribadi kepadanya.

Hal-hal penyebab *member* tidak puas:

1. komunikasi antara *personal trainer* dan *member*. Dalam penelitian ini yang jelas terlihat yaitu *personal trainer* tidak menyarankan ke dokter maupun ahli gizi.

2. *Personal trainer* tidak mengatur pola makan dan istirahat *membernya*, jadi hanya sekedar pendampingan saat latihan.
3. *Member* kurang puas karena sebelum latihan *personal trainer* tidak memeriksa kondisi fisik, sehingga tidak tahu apakah *member* dalam keadaan fit atau tidak untuk latihan.

Dilihat dari penelitian, mayoritas responden atau *member* berada pada kategori puas (62,50 %). Dari hasil tersebut tingkat kepuasan *member* terhadap pembuatan program latihan dan jasa layanan yang diberikan *personal trainer* sekabupaten Sleman adalah cukup baik. Hal tersebut boleh saja apabila pusat kebugaran telah memiliki reputasi yang baik dalam menyediakan jasa *personal trainer* namun harus tetap meningkatkan kualitas pembuatan program latihan dan jasa pelayanan yang diberikan.

Kunci utama untuk meningkatkan pembuatan program latihan dan jasa pelayanan yaitu dengan cara membuat *personal trainer* mengenal lebih dekat dengan *membernya* atau sebaliknya, sehingga mengerti apa yang sebenarnya *member* inginkan. Selain saat latihan juga harus memperhatikan faktor-faktor yang lain, seperti waktu istirahat, kondisi psikologis *member*, pengaturan pola makan dan menjadi teman curhat bila ada masalah yang akan mengganggu program latihan yang sedang dilakukan.

Penelitian ini membuktikan bahwa Tingkat kepuasan *member* Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang diberikan oleh *Personal Trainer* Sekabupaten Sleman berada pada kategori puas dan tidak ada *member* yang merasa sangat puas.

Analisis berikutnya adalah mengenai apa yang mempengaruhi tingkat kepuasan *member* yang menggunakan jasa personal trainer yaitu:

1. *Reliability*

Faktor *reability* terdiri dari pembuatan jadwal latihan dan pemberian materi latihan.

Hasil dari survei 40 orang didapat hasil:

Tabel 13. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor *reliability*

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	32	80
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	8	20
Jumlah		40	100

2. *Responsiveness*

Faktor *responsiveness* terdiri dari ketanggapan dan kesiapan.

Hasil dari survei 40 Orang didapat hasil:

Tabel 14. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor *responsiveness*

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	37	92,5
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	3	7,5
Jumlah		40	100

3. *Tangibles*

Faktor *tangibles* terdiri dari peralatan yang digunakan.

Hasil dari survei 40 Orang didapat hasil:

Tabel 15. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor *tangibles*

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	19	47,5
3	Kurang Puas	19	47,5
4	Tidak Puas	2	5
Jumlah		40	100

4. *Assurance*

Faktor *Assurance* terdiri dari *competence*, *courtesy* dan *security*

Hasil dari survei 40 Orang didapat hasil:

Tabel 16. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor *Assurance*

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	5	12,5
2	Puas	17	42,5
3	Kurang Puas	18	45
4	Tidak Puas	0	20
Jumlah		40	100

5. *Empathy*

Faktor *empathy* terdiri dari *access*, *communication* dan *understanding the customer*

Hasil dari survei 40 Orang didapat hasil:

Tabel 17. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor *empathy*

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	5	12,5
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	35	87,5
Jumlah		40	100

6. Penampilan

Faktor penampilan terdiri dari penampilan fisik, tanggung jawab dan melayani

Hasil dari survei 40 Orang didapat hasil:

Tabel 18. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor penampilan

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	10	25
3	Kurang Puas	23	57,5
4	Tidak Puas	7	17,5
Jumlah		40	100

7. Profesional

Faktor profesional terdiri dari sikap, sarana dan prasarana

Hasil dari survei 40 Orang didapat hasil:

Tabel 19. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor profesional

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	0	0
2	Puas	26	65
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	14	35
Jumlah		40	100

8. Program Latihan

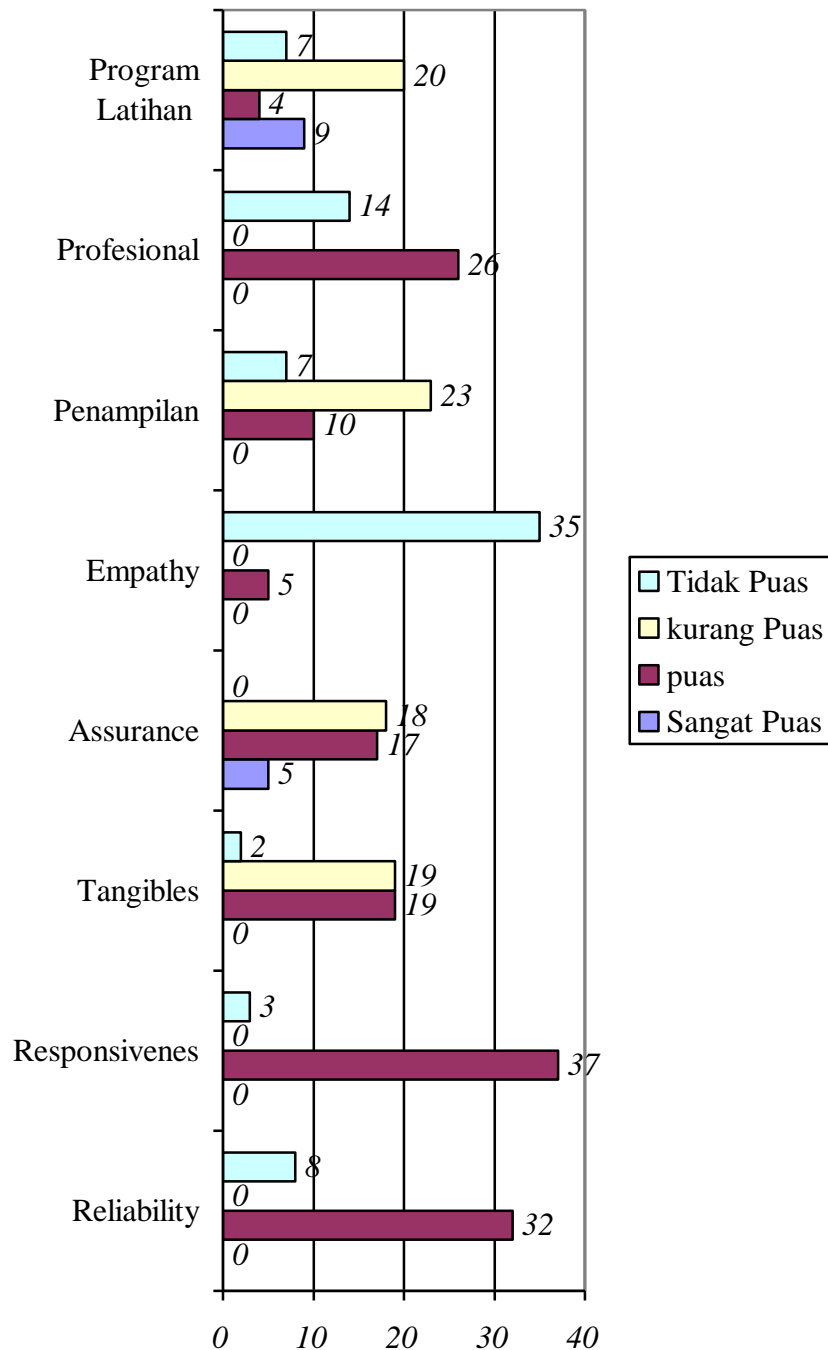
Faktor program latihan terdiri dari spesialisasi latihan, target latihan, motivasi, gizi, diet dan istirahat, waktu latihan, evaluasi dan hasil latihan

Hasil dari survei 40 Orang didapat hasil:

Tabel 20. Distribusi Tingkat Kepuasan *Member* dari faktor program latihan

No.	Kategori Skor	Frekuensi	
		n	%
1	Sangat Puas	9	22,5
2	Puas	4	10
3	Kurang Puas	20	50
4	Tidak Puas	7	17,5
Jumlah		40	100

Gambar 4. Histogram Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan oleh *Personal Trainer* Sekabupaten Sleman dari setiap faktor



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan member terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* sekabupaten sleman, berada pada kategori puas dengan presentase 62,50%.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan kesimpulan di atas, hasil penelitian ini mempunyai implikasi yaitu:

Menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat untuk *personal trainer* untuk peningkatan Kualitas program latihan dan jasa pelayanan yang diberikan agar member merasa terpuaskan.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya:

1. Peneliti tidak bisa mengontrol kesungguhan setiap responden dalam mengisi angket, yaitu kejujura responden dalam mengisi angket.
2. Peneliti tidak mengontrol kondisi fisik maupun psikologis, apakah responden dalam keadaan baik atau tidak.

D. Saran

Mengacu pada hasil penelitian dan kesimpulan di atas, serta berdasarkan tujuan dan kegunaan penelitian, beberapa saran yang dapat disampaikan antara lain:

1. Untuk para *member* bisa lebih selektif untuk memilih *personal trainer* agar hasil latihan dapat maksimal sesuai kebutuhan.
2. Kepada para *personal trainer* harus lebih mengerti tentang keinginan membernya, baik dari segi program latihan maupun pelayanan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Administrator. (2011). *Tugas seorang personal trainer*. Diakses dari <http://rumahfitness.blogspot.ca/p/personal-trainer.html>. pada tanggal 17 oktober 2013, jam 08.00 wib
- Adi Nova. (2013). *Kesiapan Profesi Personal Trainer Dalam Penyusunan Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Pada Member Fitness Di Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta. UNY
- Berry, Parasuraman dan Zeithaml (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Bompa, Tudor O. (1994) *Theory and Methodology of Training*. Canada: Kendall/Hunt Publishing Company
- Bota Muhammad Akbar. (2011). *Tingkat Kualitas Jasa Pada Perkumpulan Renang Dolphin DIY*. Skripsi. Yogyakarta. UNY
- Denny santoso. (2008). *Zig zag your weight loss*. Diakses dari <http://duniafitnes.com/fat-loss/zig-zag-your-weight-loss.html>. pada tanggal 17 juli 2013, jam 20.00 wib
- Denny santoso. (2009). *Kenapa Anda Butuh Personal Trainer?* Diakses dari <http://duniafitnes.com/training/kenapa-anda-butuh-personal-trainer.html>. pada tanggal 17 juli 2013, jam 20.00 wib
- Djoko Pekik I. (2000). *Dasar-dasar Latihan Kebugaran*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Dwi Hatmisari Ambarukmi dkk. (2007). *Pelatihan Pelatih Fisik Level 1*. Jakarta: Asisten Deputi Pengembangan Tenaga dan Pembinaan Keolahragaan
- Fandy tjiptono. (2003). *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi offset
- Husein, dkk. (2007). *Teori Kepelatihan Dasar*. Jakarta: Kementerian Negara Pemuda.
- Winardi J. (2011). *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen*. Jakarta: PT Rajagrafindo persada
- Klinik Kebugaran FIK UNY. (2004). *Materi Pelatihan Instruktur Fitness*. Yogyakarta: FIK UNY.

- Kotler, phillip. (1995). *Strategi pemasaran untuk organisasi nirlaba*. Yogyakarta: Gadjah mada university press.
- Richard M. Steers. (2003). *Motivatiaoan and Work Behavior*. New York: McGrow-hill Book
- Suharsimi Arikunto. (1986). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Bina Aksara
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka cipto.
- Sukadiyanto. (2011). *Pengantar Teori dan Metodologi Melatih Fisik*. Bandung: Lubuk Agung.
- Susanto A.B. (2010). *Management for everyone 1 karier*. Yogyakarta: Erlangga
- Susanto A.B. (2010). *Management for everyone 3 bizmark*. Yogyakarta: Erlangga
- Susanto A.B. (2011). *Management for everyone 5 human capital*. Yogyakarta: Erlangga
- Thomas R. Baechle & Roger W. Earle (2003). *Bugar Dengan Latihan Beban*. (Razi Siregrar. Terjemahan). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

LAMPIRAN

Surat Keterangan

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Cerika Rismayanthi, M.Or.

Unit Kerja : Universitas Negeri Yogyakarta

Bidang Ahli : Biokimia Olahraga

Menerangkan bahwa instrument penelitian tugas akhir skripsi saudara

Nama : Ma'arif Hadang P.W

NIM : 09603141011

Judul Skripsi : kepuasan member terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *personal trainer* se Kabupaten Sleman.

Telah memenuhi persyaratan sebagai instrument yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

Yogyakarta, 8 Januari 2014



Cerika Rismayanthi, M.Or.
NIP: 198301272006042001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
Alamat : Jl. Kolombo No.1 Yogyakarta, Telp.(0274) 513092 psw 255

Nomor : 79/UN.34.16/PP/2014
Lamp. : 1 Eks.
Hal : Permohonan Izin Penelitian
Th. : Pengelola Fitnes Center
Di Sleman, Yogyakarta

3 Februari 2014

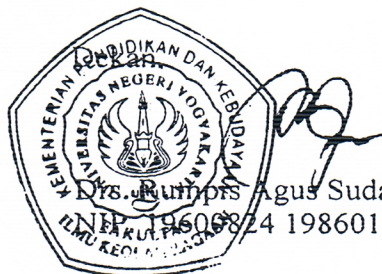
Dengan hormat, disampaikan bahwa untuk keperluan penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir skripsi, kami mohon berkenan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan izin penelitian bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta :

Nama : Ma'arif Hadang P.W,
NIM : 09603141011
Jurusan : IKOR

Penelitian akan dilaksanakan pada :

Waktu : Februari 2014
Tempat/obyek : Fitnes Center Yang Menyediakan Jasa Personal Trainers
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Member Terhadap Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Oleh Personal Trainer Di Kabupaten Sleman.

Demikian surat izin penelitian ini dibuat agar yang berkepentingan maklum, serta dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.


Drs. Rumpis Agus Sudarko, M.S.
NIP. 19606824 198601 1 001

Tembusan :

1. Kajur. IKOR
2. Pembimbing TAS
3. Mahasiswa ybs.

Lampiran 3. Lokasi Pengambilan Sempel Penelitian di Kabupaten Sleman dan Nama *Personal Trainer*

No	<i>Fitness Center</i>	Nama <i>Personal Trainer</i>
1	GOR UNY	1. Veri
2	Lembah UGM	1. Ari 2. Yobbie
3	Lembah Babarsari	1. Agil
4	Hotel Tentrem	1. Aji 2. Deon
5	Pesona Merapi <i>Fitness Center</i>	1. Wahyu 2. Dika
6	Hotel Jayakarta	1. Fico
7	Garuda Gym	1. Jaya
8	Hercules	1. Arif
9	Anugrah	1. Nawan
10	Adonis 2	1. Fanni 2. Yosi 3. Joe

Kepada: Member fitness yang menggunakan jasa *personal trainer*
Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah peneliti pada kesempatan ini memohon keikhlasannya dan bantuan member sejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab angket penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **“Tingkat Kepuasan Member Terhadap Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Oleh *Personal Trainer*”**. Segala jawaban yang diberikan adalah untuk kepentingan penyusunan penelitian. Harapan peneliti, semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Jawaban yang bapak/ibu/saudara berikan akan penelitian ini dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk mengisi angket penelitian ini peneliti ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 16 Januari 2014

Peneliti

ANGKET PENELITIAN
SURVEI KEPUASAN MEMBER TERHADAP PROGRAM
LATIHAN DAN JASA LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH
PERSONAL TRAINER

A. Identitas responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Berilah tanda check list (\checkmark) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

Contoh:

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan?	\checkmark	

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah <i>personal trainer</i> anda membuatkan jadwal latihan beban sesuai dengan yang sudah didiskusikan dan selalu menepati jadwal tersebut?		
2	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu mengingatkan menjalankan jadwal latihan yang sudah dibuat?		
3	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menjelaskan sampai paham tentang materi latihan yang akan dilakukan?		
4	Apakah jadwal latihan yang dibuatkan <i>personal trainer</i> mengganggu jadwal anda yang lain?		
5	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan materi latihan dan menjelaskannya sebelum program latihan dimulai?		
6	Apakah anda setuju dengan jadwal latihan yang dibuatkan <i>personal trainer</i> ?		
7	Apakah <i>personal trainer</i> anda bisa menjawab semua pertanyaan yang belum anda pahami tentang program latihan yang sedang dijalani?		
8	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menanyakan keluhan selama latihan?		
9	Apakah <i>personal trainer</i> anda menyiapkan materi latihan sebelum memulai latihan?		
10	Apakah <i>personal trainer</i> anda mencoba gerakan dan metode latihan baru untuk memaksimalkan hasil latihan?		
11	Apakah peralatan yang digunakan <i>personal trainer</i> anda lengkap?		
12	Apakah <i>personal trainer</i> anda menggunakan <i>gym machine</i> , beban bebas dan beban tubuh untuk latihan?		
13	Apakah tempat latihan yang direkomendasikan <i>personal trainer</i> anda nyaman?		
14	Apakah <i>personal trainer</i> anda menggunakan alat yang sama setiap kali latihan?		
15	Apakah <i>personal trainer</i> anda merupakan lulusan sarjana olahraga?		
16	Apakah <i>personal trainer</i> anda dari jurusan olahraga dan kesehatan?		
17	Apakah <i>personal trainer</i> anda sering mengikuti pelatihan <i>personal trainer</i> ?		
18	Apakah anda pernah merasa kecewa karena program latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> tidak menunjukkan hasil seperti yang diinginkan ?		
19	Apakah <i>personal trainer</i> anda memiliki sertifikat kompetensi <i>personal trainer</i> ?		

20	Apakah <i>personal trainer</i> anda berlaku sopan saat melatih dengan baik?		
21	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah menanyakan hal pribadi dan rahasia kepada anda?		
22	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengamati dan mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan saat latihan?		
23	Apakah <i>personal trainer</i> anda membantu mengangkat alat bila anda mengalami kelelahan saat latihan?		
24	Apakah <i>personal trainer</i> anda bertanggung jawab tentang keamanan anda selama latihan?		
25	Apakah <i>personal trainer</i> anda mudah untuk dihubungi bila ada perubahan jadwal?		
26	Apakah <i>personal trainer</i> anda bisa diajak bertemu bila ada masalah yang perlu dibicarakan tentang program latihan yang sedang anda jalani?		
27	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah membatalkan jadwal latihan tanpa pemberitahuan?		
28	Apakah penyampaian materi dalam latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> dapat anda pahami?		
29	Apakah <i>personal trainer</i> anda sering bercanda untuk mencairkan suasana?		
30	Apakah <i>personal trainer</i> mengerti apa yang anda inginkan saat latihan?		
31	Apakah <i>personal trainer</i> mengetahui riwayat kesehatan anda?		
32	Apakah hasil yang diraih setelah latihan seperti yang anda inginkan?		
33	Apakah anda memilih <i>personal trainer</i> karena badannya bagus?		
34	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menjaga penampilannya saat melatih anda?		
35	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengalami bau badan yang tidak enak sehingga mengganggu konsentrasi saat latihan?		
36	Apakah <i>personal trainer</i> anda bertanggung jawab penuh dari hasil latihan yang diberikan?		
37	Apakah program latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> tidak sesuai dengan keinginan anda?		
38	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menemani selama latihan?		
39	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu membantu membenarkan gerakan apabila terjadi kesalahan dalam gerakan latihan?		
40	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah memegang bagian tubuh yang tidak diinginkan untuk membantu membenarkan gerakan anda?		

41	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah meminta temannya untuk menggantikannya karena berhalangan hadir?		
42	Apakah <i>personal trainer</i> anda melatih dua orang atau lebih saat anda latihan?		
43	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan peralatan yang cukup untuk berlatih?		
44	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengganti latihan menggunakan alat dengan vareasi dumbell atau barbell bila ada peralatan yang tidak ada?		
45	Apakah <i>personal trainer</i> anda sudah mempersiapkan peralatan sebelum anda memulai latihan?		
46	Apakah <i>personal trainer</i> anda menggunakan banyak vareasi alat?		
47	Apakah anda bingung dengan gerakan vareasi alat yang diberikan?		
48	Apakah <i>personal trainer</i> anda fokus terhadap program yang sudah dibuat sejak awal?		
49	Apakah program latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> anda cukup membosankan?		
50	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengecek kondisi anda sebelum memulai latihan?		
51	Apakah <i>personal trainer</i> anda memeriksa riwayat kesehatan anda sebelum memulai program latihan beban?		
52	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan latihan yang keras agar anda mengeluarkan keringat dan membakar energi sebanyak-banyaknya?		
53	Apakah <i>personal trainer</i> anda memiliki spesialisasi dalam satu bidang program latihan?		
54	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan target keberhasilan latihan yang wajar kepada anda?		
55	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu memberitahu hasil latihan yang anda capai?		
56	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan pujian atas keberhasilan anda?		
57	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu memberikan motivasi kepada anda agar semangat latihan?		
58	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan pengetahuan dan informasi tentang asupan gizi diperlukan saat latihan?		
59	Apakah <i>personal trainer</i> menyarankan untuk berkonsultasi ke dokter ahli gizi?		
60	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengatur pola makan anda?		
61	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengatur jadwal istirahat anda?		

62	Apakah <i>personal trainer</i> anda membiarkan anda mengatur makan dan istirahat anda?		
63	Apakah waktu latihan selesai lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan?		
64	Apakah waktu latihan selesai lebih lama dari waktu yang telah ditentukan?		
65	Apakah waktu latihan selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan?		
66	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu mengevaluasi hasil latihan anda?		
67	Apakah <i>personal trainer</i> anda menjelaskan hasil yang anda dapat?		
68	Apakah program latihan anda berhasil (dengan prosentase > 90%)?		
69	Apakah hasil akhir latihan sesuai dengan yang anda harapkan?		

[illegible]

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,967	69

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
p1	,6000	,50709	15
p2	,8667	,35187	15
p3	,4000	,50709	15
p4	,8667	,35187	15
p5	,4667	,51640	15
p6	,5333	,51640	15
p7	,9333	,25820	15
p8	,9333	,25820	15
p9	,9333	,25820	15
p10	,8000	,41404	15
p11	,2000	,41404	15
p12	,8667	,35187	15
p13	,9333	,25820	15
p14	,8667	,35187	15
p15	,8000	,41404	15
p16	,8667	,35187	15
p17	,8000	,41404	15
p18	,8667	,35187	15
p19	,8000	,41404	15
p20	,4667	,51640	15
p21	,8667	,35187	15
p22	,9333	,25820	15
p23	,5333	,51640	15
p24	,6000	,50709	15
p25	,9333	,25820	15
p26	,7333	,45774	15
p27	,8667	,35187	15
p28	,9333	,25820	15
p29	,8000	,41404	15
p30	,8667	,35187	15
p31	,6000	,50709	15
p32	,2000	,41404	15
p33	,9333	,25820	15
p34	,8667	,35187	15
p35	,8667	,35187	15
p36	,9333	,25820	15
p37	,8667	,35187	15
p38	,8000	,41404	15
p39	,4000	,50709	15
p40	,8667	,35187	15
p41	,6000	,50709	15
p42	,8000	,41404	15
p43	,4000	,50709	15
p44	,8667	,35187	15
p45	,8667	,35187	15
p46	,9333	,25820	15
p47	,9333	,25820	15
p48	,9333	,25820	15
p49	,8667	,35187	15
p50	,9333	,25820	15
p51	,7333	,45774	15
p52	,8667	,35187	15
p53	,9333	,25820	15
p54	,8667	,35187	15
p55	,9333	,25820	15
p56	,8667	,35187	15
p57	,8667	,35187	15
p58	,9333	,25820	15
p59	,8667	,35187	15
p60	,8667	,35187	15
p61	,9333	,25820	15
p62	,8667	,35187	15
p63	,8000	,41404	15
p64	,8667	,35187	15
p65	,9333	,25820	15
p66	,6667	,48795	15
p67	,5333	,51640	15
p68	,6667	,48795	15
p69	,5333	,51640	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Keterangan
p1	53,2667	206,210	,751	,966	Valid
p2	53,0000	214,000	,319	,967	Gugur
p3	53,4667	207,838	,637	,966	Valid
p4	53,0000	209,286	,786	,966	Valid
p5	53,4000	214,257	,191	,968	Gugur
p6	53,3333	213,952	,211	,968	Gugur
p7	52,9333	219,210	-,244	,968	Gugur
p8	52,9333	214,067	,434	,967	Valid
p9	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p10	53,0667	211,352	,489	,967	Valid
p11	53,6667	213,238	,331	,967	Gugur
p12	53,0000	211,143	,601	,967	Valid
p13	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p14	53,0000	211,143	,601	,967	Valid
p15	53,0667	215,495	,143	,968	Gugur
p16	53,0000	209,286	,786	,966	Valid
p17	53,0667	208,924	,695	,966	Valid
p18	53,0000	209,286	,786	,966	Valid
p19	53,0667	208,924	,695	,966	Valid
p20	53,4000	214,257	,191	,968	gugur
p21	53,0000	209,286	,786	,966	Valid
p22	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p23	53,3333	213,952	,211	,968	Gugur
p24	53,2667	208,781	,571	,967	Valid
p25	52,9333	214,495	,377	,967	Valid
p26	53,1333	208,981	,621	,966	Valid
p27	53,0000	211,143	,601	,967	Valid
p28	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p29	53,0667	211,352	,489	,967	Valid
p30	53,0000	209,714	,743	,966	Valid
p31	53,2667	206,210	,751	,966	Valid
p32	53,6667	212,095	,426	,967	Valid
p33	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p34	53,0000	211,857	,530	,967	Valid
p35	53,0000	211,143	,601	,967	Valid
p36	52,9333	214,067	,434	,967	Valid
p37	53,0000	209,714	,743	,966	Valid
p38	53,0667	208,924	,695	,966	Valid
p39	53,4667	207,838	,637	,966	Valid
p40	53,0000	209,714	,743	,966	Valid
p41	53,2667	206,210	,751	,966	Valid
p42	53,0667	208,924	,695	,966	Valid
p43	53,4667	207,838	,637	,966	Valid
p44	53,0000	209,286	,786	,966	Valid
p45	53,0000	209,714	,743	,966	Valid
p46	52,9333	214,067	,434	,967	Valid
p47	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p48	52,9333	214,067	,434	,967	Valid
p49	53,0000	211,857	,530	,967	Valid
p50	52,9333	214,495	,377	,967	Valid
p51	53,1333	208,981	,621	,966	Valid
p52	53,0000	211,143	,601	,967	Valid
p53	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p54	53,0000	209,714	,743	,966	Valid
p55	52,9333	214,067	,434	,967	Valid
p56	53,0000	211,857	,530	,967	Valid
p57	53,0000	211,143	,601	,967	Valid
p58	52,9333	214,067	,434	,967	Valid
p59	53,0000	209,714	,743	,966	Valid
p60	53,0000	211,143	,601	,967	Valid
p61	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p62	53,0000	209,286	,786	,966	Valid
p63	53,0667	208,924	,695	,966	Valid
p64	53,0000	209,286	,786	,966	Valid
p65	52,9333	212,638	,625	,967	Valid
p66	53,2000	208,457	,618	,967	Valid
p67	53,3333	211,952	,345	,967	Valid
p68	53,2000	213,600	,250	,968	Gugur
p69	53,3333	211,952	,345	,967	Valid

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
53,8667	217,410	14,74481	69

Kepada: Member fitness yang menggunakan jasa *personal trainer*
Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan segala kerendahan hati, perkenankanlah peneliti pada kesempatan ini memohon keikhlasannya dan bantuan member sejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab angket penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui **“Tingkat Kepuasan Member Terhadap Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Oleh Personal Trainer Di Kabupaten Sleman”**. Segala jawaban yang diberikan adalah untuk kepentingan penyusunan penelitian. Harapan peneliti, semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Jawaban yang bapak/ibu/saudara berikan akan penelitian ini dijamin kerahasiaannya.

Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu/saudara untuk mengisi angket penelitian ini peneliti ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, Februari 2014

Peneliti

ANGKET PENELITIAN
SURVEI KEPUASAN MEMBER TERHADAP PROGRAM
LATIHAN DAN JASA LAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH
PERSONAL TRAINER

A. Identitas responden

Nama :

Usia :

Jenis kelamin :

B. Petunjuk pengisian

1. Bacalah setiap butir pertanyaan dengan seksama.
2. Berilah tanda check list (☒) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan anda pada kolom yang disediakan.

Contoh:

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
1	Apakah <i>personal trainer</i> anda membuatkan jadwal latihan beban sesuai dengan yang sudah didiskusikan dan selalu menepati jadwal tersebut?		
2	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menjelaskan sampai paham tentang materi latihan yang akan dilakukan?		
3	Apakah jadwal latihan yang dibuatkan <i>personal trainer</i> mengganggu jadwal anda yang lain?		
4	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menanyakan keluhan selama latihan?		
5	Apakah <i>personal trainer</i> anda menyiapkan materi latihan sebelum memulai latihan?		
6	Apakah <i>personal trainer</i> anda mencoba gerakan dan metode latihan baru untuk memaksimalkan hasil latihan?		
7	Apakah <i>personal trainer</i> anda menggunakan <i>gym mecine</i> , beban bebas dan beban tubuh untuk latihan?		
8	Apakah tempat latihan yang direkomendasikan <i>personal trainer</i> anda nyaman?		
9	Apakah <i>personal trainer</i> anda menggunakan alat yang sama setiap kali latihan?		
10	Apakah <i>personal trainer</i> anda dari jurusan olahraga dan kesehatan?		
11	Apakah <i>personal trainer</i> anda sering mengikuti pelatihan <i>personal trainer</i> ?		
12	Apakah anda pernah merasa kecewa karena program latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> tidak menunjukkan hasil seperti yang diinginkan ?		
13	Apakah <i>personal trainer</i> anda memiliki sertifikat kompetensi <i>personal trainer</i> ?		
14	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah menanyakan hal pribadi dan rahasia kepada anda?		
15	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengamati dan mengevaluasi setiap gerakan yang dilakukan saat latihan?		
16	Apakah <i>personal trainer</i> anda bertanggung jawab tentang keamanan anda selama latihan?		
17	Apakah <i>personal trainer</i> anda mudah untuk dihubungi bila ada perubahan jadwal?		
18	Apakah <i>personal trainer</i> anda bisa diajak bertemu bila ada masalah yang perlu dibicarakan tentang program latihan yang sedang anda jalani?		
19	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah membatalkan jadwal latihan tanpa pemberitahuan?		

20	Apakah penyampaian materi dalam latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> dapat anda pahami?		
21	Apakah <i>personal trainer</i> anda sering bercanda untuk mencairkan suasana?		
22	Apakah <i>personal trainer</i> mengerti apa yang anda inginkan saat latihan?		
23	Apakah <i>personal trainer</i> mengetahui riwayat kesehatan anda?		
24	Apakah hasil yang diraih setelah latihan seperti yang anda inginkan?		
25	Apakah anda memilih <i>personal trainer</i> karena badannya bagus?		
26	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menjaga penampilannya saat melatih anda?		
27	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengalami bau badan yang tidak enak sehingga mengganggu konsentrasi saat latihan?		
28	Apakah <i>personal trainer</i> anda bertanggung jawab penuh dari hasil latihan yang diberikan?		
29	Apakah program latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> tidak sesuai dengan keinginan anda?		
30	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu menemani selama latihan?		
31	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu membantu membenarkan gerakan apabila terjadi kesalahan dalam gerakan latihan?		
32	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah memegang bagian tubuh yang tidak diinginkan untuk membantu membenarkan gerakan anda?		
33	Apakah <i>personal trainer</i> anda pernah meminta temannya untuk menggantikannya karena berhalangan hadir?		
34	Apakah <i>personal trainer</i> anda melatih dua orang atau lebih saat anda latihan?		
35	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan peralatan yang cukup untuk berlatih?		
36	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengganti latihan menggunakan alat dengan vareasi dumbell atau barbell bila ada peralatan yang tidak ada?		
37	Apakah <i>personal trainer</i> anda sudah mempersiapkan peralatan sebelum anda memulai latihan?		
38	Apakah <i>personal trainer</i> anda menggunakan banyak vareasi alat?		
39	Apakah anda bingung dengan gerakan vareasi alat yang diberikan?		
40	Apakah <i>personal trainer</i> anda fokus terhadap program yang sudah dibuat sejak awal?		

41	Apakah program latihan yang diberikan <i>personal trainer</i> anda cukup membosankan?		
42	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengecek kondisi anda sebelum memulai latihan?		
43	Apakah <i>personal trainer</i> anda memeriksa riwayat kesehatan anda sebelum memulai program latihan beban?		
44	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan latihan yang keras agar anda mengeluarkan keringat dan membakar energi sebanyak-banyaknya?		
45	Apakah <i>personal trainer</i> anda memiliki spesialisasi dalam satu bidang program latihan?		
46	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan target keberhasilan latihan yang wajar kepada anda?		
47	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu memberitahu hasil latihan yang anda capai?		
48	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan pujian atas keberhasilan anda?		
49	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu memberikan motivasi kepada anda agar semangat latihan?		
50	Apakah <i>personal trainer</i> anda memberikan pengetahuan dan informasi tentang asupan gizi diperlukan saat latihan?		
51	Apakah <i>personal trainer</i> menyarankan untuk berkonsultasi ke dokter ahli gizi?		
52	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengatur pola makan anda?		
53	Apakah <i>personal trainer</i> anda mengatur jadwal istirahat anda?		
54	Apakah <i>personal trainer</i> anda membiarkan anda mengatur makan dan istirahat anda?		
55	Apakah waktu latihan selesai lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan?		
56	Apakah waktu latihan selesai lebih lama dari waktu yang telah ditentukan?		
57	Apakah waktu latihan selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan?		
58	Apakah <i>personal trainer</i> anda selalu mengevaluasi hasil latihan anda?		
59	Apakah <i>personal trainer</i> anda menjelaskan hasil yang anda dapat?		
60	Apakah hasil akhir latihan sesuai dengan yang anda harapkan?		

[illegible]

24	Reki	24	L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
25	Ahmad	24	L	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
26	Fredy	25	L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	Wahyu	24	L	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
28	Excel	27	L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
29	Anggi	25	L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
30	Fajar	29	L	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	Andre Ardian	26	L	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
32	Vita	25	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	Ghozali sina	24	L	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	Novia	24	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
35	M. Fikri	22	L	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1
36	Vety	22	P	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1
37	Aini	21	P	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	Akbar	24	L	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	Septa Bagus Kara	21	L	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	Rifqi	23	L	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1

22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60																					
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1																						
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1																					
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1																					
1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1																						
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																					
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1																					
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1																					
1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1																						
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1																						
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1																					
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1																						
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1																						
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1																						
1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1																						
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1																						

1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	
1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1
1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1